Arrêté du ministre du tourisme n° 1751-02 du 23 chaoual 1424 fixant les normes de classement des établissements touristiques

Vu la loi n° 61-00 portant statut des établissements touristiques, promulguée par le dahir n° 1-02-176 du 1er rabii II 1423 (13 juin 2002) ;

Vu le décret n° 2-02-640 du 2 chaabane 1423 (9 octobre 2002) pris pour l'application de la loi susvisée n° 61-00,

Article premier : Sous réserve des conditions particulières dûment justifiées, visées à l'article 2 ci-dessous, le classement des établissements touristiques s'effectue suivant les normes minimales dimensionnelles, fonctionnelles, et d'exploitation annexées au présent arrêté.

Article 2 : Outre les dérogations particulières relatives aux normes propres à chaque catégorie, les établissements touristiques peuvent bénéficier de dérogations exceptionnelles lorsqu'ils justifient un ou plusieurs des cas suivants :

- avoir des conditions particulières d'exploitation, notamment pour les établissements saisonniers ou situés dans des zones spécifiques ;

- rencontrer des difficultés graves pour se conformer aux normes de classement, surtout lorsqu'il s'agit d'établissements mis en construction avant la date d'entrée en vigueur du présent arrêté ;

- avoir le caractère d'établissements non classés avant la date de publication du présent arrêté au " Bulletin officiel ".

Article 3 : - Le respect des normes et conditions prévues par le présent arrêté ne dispense pas l'établissement des critères et condition de droit commun en matière notamment d'urbanisme, d'habitat, d'hygiène et de sécurité.

Article 4 : Le présent arrêté, qui sera publié au Bulletin officiel, abroge et remplace l'arrêté du ministre du tourisme n° 899-84 du 22 rabii 1 1407 (25 novembre 1986) fixant les normes de classement des établissements touristiques.

*****
*** ***

Annexes

1 - Normes d'Accessibilité aux Personnes Handicapées
Au sens du présent arrêté, sont réputées accessibles aux personnes handicapées à mobilité réduite toutes les installations offrant à ces personnes notamment celles circulant en fauteuil roulant, la possibilité d'y pénétrer, d'y circuler et d'en sortir dans des conditions normales et de bénéficier de toutes les prestations offertes au public en vue desquelles ces installations ont été conçues et qui ne sont pas manifestement incompatibles avec la nature même du handicap.

Une partie du parking ou des espaces réservés pour le stationnement des véhicules devant tout établissement touristique doit disposer d'emplacements signalisés, réservés exclusivement aux personnes handicapées à mobilité réduite à raison d'un emplacement par tranche de 50 places.

1-1) Les Circulations :

Les cheminements ou une partie des cheminements usuels que les personnes handicapées doivent

pouvoir emprunter, doivent conduire le plus directement possible et sans discontinuité aux espaces ou installations ouvertes au public et doivent avoir une largeur minimale de 1,40 m et de 1,20 m (s'il n'y a pas de mur de part et d'autre) ;

Le sol doit être non meublé, non glissant et sans obstacle à la roue ;

Les pentes ne doivent pas excéder un seuil de tolérance de 5% d'inclinaison par rapport à la surface du palier ;

Les paliers de repos, de longueur minimale de 1,40 m horizontaux, hors débattement des portes, sont nécessaires ;

Si les couloirs et les circulations disposent de ressauts ou de chanfreins, ces derniers doivent être arrondis à une hauteur maximale de 2 cm par rapport au niveau du palier pour les premiers et moins de 4 cm pour les seconds. Les pentes comportant des ressauts successifs dits " dos A'âne " sont interdites.

1-2) Les escaliers :

Les escaliers doivent être utilisables par des personnes à mobilité réduite avant des difficultés pour se déplacer (sauf s'ils sont doublés par un ascenseur).

Les escaliers de secours et les escaliers principaux doivent obligatoirement être munis de mains courantes (rampes).

La largeur minimale des escaliers doit être de 1,20m s'ils ne comportent aucun mur, de 1,30 m s'ils comportent un mur d'un seul coté et de 1,40 m s'ils sont entre deux murs.

La hauteur maximale des marches est de 16 cm et de largeur minimale de 28 cm.

Les escaliers franchissant un dénivelé de plus de trois marches doivent comporter des mains courantes (rampes) préhensiles de part et d'autre.

1-3) Installations téléphoniques :

Hauteur appareil : 0,80 m X 1,30 m.

1-4) Ascenseurs :

Largeur de la porte : 0,80 m au minimum.
Dimension de la cage ascenseur : 1,30 m X 1,00 m.

1-5) Les chambres :

Toutes les chambres doivent être aménagées et équipées de manière à permettre aux personnes handicapées une totale liberté de mouvement autour du mobilier ainsi que l'accès aux différents équipements des habitations, d'une largeur minimale de 0,90 m libre de tout obstacle. Une aire de 1,50 m de diamètre est prévu pour permettre la rotation en dehors de l'emplacement du mobilier à l'intérieur de la chambre.

Le nombre de chambres à aménager pour les personnes handicapées est d'une chambre pour 20 chambres et de deux chambres pour 50.

Portes d'accès des chambres : Largeurs autorisées entre 0,80 et 0,90 m

La salle de bain : Elle doit avoir les mêmes caractéristiques que les chambres (aire de rotation de 1,50

m de diamètre entre les équipements).

Hauteur cuvette : entre 0,46 et 0,50 m

Espace 0,80 X 1,30 m

Espace entre sanitaires : 0,80 m X 1,30 m

Hauteur douche : 0,80 m X 1,80 m (hors obstacles et débattement de porte), en sus de la zone d'assise et barres d'appuis.

1-6) Divers :

Les poignées de portes, les boutons d'interrupteurs électriques, les robinets et les différents dispositifs de commande et de service mis à la disposition du public doivent être accessibles aux personnes handicapées à une hauteur minimale de 1,30 m et maximale de 1,40 m.

Les divers écrans de lecture ou dispositifs d'information doivent être orientés convenablement pour en avoir une parfaite vision en sachant que la hauteur moyenne des yeux d'une personne en fauteuil roulant se situe entre 1,10 m et 1,25 m.

Remarques

Les normes d'accessibilité aux personnes handicapées sont applicables à l'ensemble des établissements touristiques.

Les normes d'accessibilité aux personnes handicapées ne s'appliquent qu'aux nouvelles réalisations ou aux établissements ayant fait l'objet de travaux soumis à la délivrance d'un permis de construire.

2 - Hôtels classés luxe
A - Conditions générales :

L'**hôtel** classé " Luxe " est un établissement situé soit dans un quartier de grand standing, soit dans un site de haute valeur **touristique** . Il est caractérisé par la très haute qualité de ses **services** et de ses équipements, la pluralité de ses installations, la qualification et la correction de son personnel.

L'**hôtel** classé dans la catégorie " Luxe " doit disposer :

- D'une entrée indépendante, spacieuse, éclairée, distincte de l'entrée de **service**, abritée des intempéries et dégageant un aspect particulièrement luxueux,

- D'un garage et d'un parking abrité d'une capacité d'un emplacement pour trois chambres et comprenant une aire de stationnement pour autocars et un service pour assurer le transfert des clients.

L'accès aux restaurants devra s'effectuer aussi bien de l'intérieur que de l'extérieur du bâtiment si toutefois la structure de l'hôtel le permet.

Les matériaux de construction, les installations, les équipements et le mobilier doivent dégager un aspect luxueux et être fait à partir de matériaux nobles.

Toutes les dispositions techniques doivent être prises pour assurer une isolation thermique et phonique au niveau de l'ensemble des locaux et dépendances de l'établissement et notamment au niveau des chambres.

B - Vestibules, salon ou hall de réception

Le hall de la réception doit être aménagé et décoré de façon particulièrement luxueuse marqué du cachet traditionnel marocain. Sa surface doit être calculée sur la base de 2m2 par chambre et peut, toutefois, être limitée à 250 m2 lorsque les conditions techniques l'exigent.

Le hall d'accueil doit comprendre plusieurs salons dont un aménagé selon l'architecture marocaine et doit également avoir :

- Des tables basses et/ou des secrétaires ;

- Un revêtement de sol spécial : Marbre, parquet, moquette ou tapis de haute qualité ;

- Une installation de musique d'ambiance pouvant aussi servir à passer des annonces et des appels.

B-1) La réception doit être aménagée, compartimentée et décorée luxueusement et doit comprendre les services suivants :

- Un comptoir ou un bureau d'accueil

- Une conciergerie séparée ayant à disposition : portiers, chasseurs, concierges, garçons de courses, chariots à bagages, voituriers... etc ;

- Un standard téléphonique dans un local indépendant ;

- Des cabines téléphoniques insonorisées en nombre suffisant et des appareils téléphoniques portables de type " baladeur " ;

- Un service caisse assurant le change ;

-Une salle privée pour la clientèle résidente,

- un centre commercial (kiosques, boutiques, salon de coiffure, ... etc.),

- Un business center avec secrétariat à la disposition de la clientèle (traduction, connexion à Internet fax ... etc.),

- Des vestiaires près des salles communes et dans les espaces ouverts au public,

- Une bagagerie à proximité du hall d'accueil avec accès aussi bien de l'intérieur que de l'extérieur. L'acheminement des bagages dans les chambres doit se faire par les escaliers de service.

B-2) Sanitaires dans les espaces communs (réception - restauration -night - club...)

Des toilettes communes séparées pour hommes et femmes doivent être prévues dans les espaces communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette avec abattant au niveau des cuvettes, des balayettes et un urinoir par fraction de 15 chambres, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîtes à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

C - Habitabilité

Les couloirs des étages doivent être d'une largeur minimale de 2m, recouverts de moquette ignifugée ou, de tapis de première qualité ignifugés ou d'un sol à revêtement spécial (carrelage marbre ou

mosaïque de luxe ... etc.)

Les couloirs et les circulations en dehors des chambres doivent tous être bien éclairés 24 heures sur 24 à la lumière naturelle et/ou artificielle.

Les étages doivent disposer d'offices bien équipés et être desservis par un monte-charges et par un ascenseur de service. Chaque étage doit disposer, également, d'une machine à cirer les chaussures située à proximité des ascenseurs.

Les chambres, suites et appartements doivent être luxueusement équipés (ameublement et équipement), décorés et dotés d'un système d'air conditionné chaud et froid, d'un téléviseur (circuit fermé, canal vidéo ...) et d'un mini-bar.

La superficie des chambres doit permettre de se servir de l'ensemble du matériel et de l'ameublement dans des conditions de liberté, de mouvement et de sécurité totale.

La superficie des chambres (sas, penderie et salle de bain non compris) doit être de 14 m2 pour les chambres à un lit, 20m2 pour les chambres à deux lits joints et pour les chambres à deux lits séparés. Les chambres doivent être équipées d'une literie de grande dimension (King Size).

Pour pallier toutes nuisances sonores, les suites, les appartements et les chambres d'un hôtel classé dans la catégorie " Luxe " situé en milieu urbain doivent être équipés d'un système de double-vitrage au niveau des baies vitrées.

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

Toutes les chambres doivent comprend :

- Une anti-chambre à usage de dressing d'une largeur minimale de 02 m ;

- Une salle de bain complète avec baignoire d'une superficie de 7,50 m2, dotée d'un équipement et d'un revêtement de grande qualité.

- Un W-C indépendant.

C -1) Equipement des chambres

L'ameublement doit comprendre :

- Un commutateur tête de lit ;
- Deux tables de chevet ;
- Deux lampes de chevet ou deux appliques de qualité ;
- Une coiffeuse secrétaire avec tiroirs et un tabouret ;
- Une écritoire, avec le nécessaire pour écrire ;
- Un siège et un fauteuil par occupant ;
- Une table ;
- Un porte bagages ;
- Un système d'occultation opaque intérieur et extérieur, si l'établissement ne dispose pas de volets roulants, persiennes ... etc.) ;
- Un appareil téléphonique par chambre avec ligne directe vers l'extérieur ;
- Un coffre fort individuel ;
- Un revêtement en marbre, parquet, moquette ou tapis de qualité supérieure ;
- Un mini-bar réfrigérateur ;
- Mobilier pour terrasse (loggia), à raison d'un siège par occupant.

C-2) Suites et appartements :

Quinze pour cent (15%) au moins de la capacité totale en chambres de l'établissement doit être aménagée en suites ou appartements et comprendre, outre l'ameublement des chambres :

- Un ou plusieurs salons particuliers d'une superficie minimale de 18m2,

- Un mobilier luxueux,

- Un tapis de qualité supérieure,

-Un équipement offrant des services : téléphone, liaison fax, possibilité de connexion par modern à Internet, chaîne HIFI, vidéo, bibliothèque... etc. et des possibilités pour assurer un secrétariat particulier,

- Un téléviseur supplémentaire,

- Des appareils téléphoniques supplémentaires.

C - 3) Les commodités sanitaires :

Les salles de bain des suites, des appartements et des chambres doivent comprendre des sanitaires luxueux (baignoires et receveurs de douche) munis d'un système antidérapant, une poignée de sécurité, rideau douche ou parois mobiles (pare-douche) et un système d'aération (fenêtre ou gaine avec ventilateur éventuellement), un linge de toilette d'une grande qualité, un sèche cheveux et des produits d'accueil de luxe, le nécessaire pour couture, peignoirs, botte à rebuts ... etc.

Les installations électriques doivent être munies d'un système d'étanchéité afin de protéger toute personne émergée et les prises de courant doivent être fixées loin de l'eau et dotées de couvercles

D - Les restaurants :

L'hôtel classé dans la catégorie " Luxe " doit avoir au moins trois restaurants dénotant un aspect de grand luxe. Le mobilier, l'équipement et la décoration doivent être de qualité luxueuse. Le service doit être assuré par un personnel hautement qualifié.

Leurs superficies doivent être calculées sur la base de 1.50 m2 par couvert. La totalité des clients résidents doit pouvoir être servie en même temps.

L'une des salles de restauration doit être luxueusement aménagée en restaurant marocain dans un style d'architecture typique et offrir un grand choix de spécialités aussi bien locales, régionales que nationales en sus du restaurant de spécialité internationale.

L'hôtel classé dans la catégorie " Luxe " doit fournir à sa clientèle un service gastronomique (à la carte) de grande qualité.

Les restaurants doivent disposer

- D'un vestiaire réservé à la clientèle à l'entrée de chaque restaurant,

- D'un nombre suffisant de guéridons et de consoles,

- D'un système de climatisation chaud et froid,

- D'un matériel de fonctionnement de grande qualité, comprenant :

-- Un linge de table de qualité supérieure (molletons, nappes, napperons, serviettes ... etc.),
-- Une verrerie en cristal et une argenterie de qualité supérieure,
-- Un service de table en porcelaine d'une qualité supérieure.

L'hôtel classé " luxe " doit être également doté :

- D'un snack-bar pour restauration rapide avec office attenant,

- D'un room-service dûment équipé assurant le service dans les chambres 24H/24H,

- D'un salon de thé servant, outre la pâtisserie, des infusions ou boissons non alcoolisées. Ce local doit dégager un aspect convivial et luxueux,

- D'un ou plusieurs piano - bars dénotés d'un aspect luxueux et d'un grand raffinement avec offices dûment équipés,

- D'une cafétéria luxueusement aménagée assurant un service de petit déjeuner de qualité à la clientèle résidente.

E - Les cuisines et leurs dépendances

L'hôtel classé dans la catégorie " Luxe " doit avoir au moins trois cuisines dont l'une est typiquement marocaine. Leur superficie doit être proportionnelle à la capacité en couverts. Le personnel de cuisine doit être composé d'un chef de cuisine, d'un chef de partie, de cuisiniers, de plongeurs... Ils doivent porter une tenue réglementaire et respecter les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

La conception et l'agencement des cuisines doivent permettre l'application des principes élémentaires d'hygiène et de sécurité alimentaire.

E - 1) Les locaux :

L'agencement des locaux doit permettre un nettoyage facile ;

Le sol des cuisines doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche ;

Le sol doit avoir une pente de façon à diriger les eaux de lavage vers un orifice d'évacuation grillagé et muni de siphon ;

Les murs doivent être de couleur claire et facilement lessivable ;

Les cuisines doivent être pourvues d'un système d'évacuation rapide et efficace des eaux résiduaires et des eaux de lavage ;

Les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres de la hotte doivent être régulièrement nettoyés ou changés ;

Toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires.

E - 2) Les équipements :

Les cuisines doivent comprendre :

- Une aire de cuisson avec bain-marie, grill, batterie de cuisine et matériel de fonctionnement, tables de travail en inox, fours, friteuses... ;

- Un passe de service, étuve et tables chaudes ;

- Une hotte d'extraction mécanique et fonctionnelle

- Une porte battante à double accès à la cuisine.

- Une aire pour la préparation de la cuisine froide

- Un local climatisé pour la préparation du poisson (poissonnerie), doté d'un congélateur, d'un réfrigérateur et de matériel de fonctionnement. Il doit avoir également un lave -mains doté d'un système de commande non -manuel et équipé en produit d'hygiène ;

- Un local climatisé pour la préparation de la viande, doté d'une chambre froide, d'un frigo de grande capacité, d'un congélateur et du matériel de fonctionnement. Il doit avoir également un lave - mains doté d'un système de commande non - manuel et équipé en produit d'hygiène. Il doit être suffisamment aéré.

- Un local ou une aire pour la préparation des légumes avec matériel nécessaire ;

- Un local pâtisserie dûment équipé, aéré et séparé avec un système de climatisation ;

- Les chambres froides, les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être en nombre suffisant et équipés de thermostats et de voyants lumineux. Les chambres froides doivent être équipées également d'une sonnette d'alarme et d'un gilet anti-froid. L'utilisation d'étagères et de cageots en bois est strictement interdite.

- Une plonge batterie dans un local séparé et dotée des équipements nécessaires, avec prise d'eau dotée de produits bactéricides et étagères de rangement ou système d'égouttage mobile ;

- Une plonge pour légumes et fruits ;

Un local ou une aire isolée réservée à la plonge vaisselle. Elle peut- être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2m ;

- Une cave du jour dans un endroit aéré et accessible ;

Un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au stockage des denrées alimentaires et aux produits d'entretien. En aucun cas, les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;

- Les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail ;

- Des lave- mains doivent être dotés d'un système de commande à pied et installés à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche - mains électriques ou d'essuie - mains à usage unique.

F - Installations de service :

F - 1 Lingerie/buanderie

L'hôtel classé " luxe " doit être doté d'une lingerie/buanderie suffisamment équipée, munie d'un

système d'aération naturelle suffisante et/ou mécanique et doit comprendre les installations suivantes : machines à laver, essoreuses, calandreuses, bacs à lessive, séchoirs, chariots à linge en fonction de la capacité du linge traitée par l'établissement, machine à coudre, et doit comprendre également une réserve de linge dotée d'un stock suffisant à raison de 03 jeux par chambre au minimum. En outre la lingerie doit assurer un service rapide de nettoyage à sec et de repassage réservé à la clientèle (24H/24H).

F -2 Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munis de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

G - Prestations de service - Personnel ;

L'hôtel classé " Luxe " doit disposer au minimum de 1 employé par chambre.

(55%) du personnel doivent être qualifiés et issus d'un établissement de formation hôtelière, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage adéquat. L'ensemble du personnel doit être immatriculé à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

Le personnel en contact avec la clientèle doit être qualifié et de moralité exemplaire, portant une tenue professionnelle soignée.

G - 1 Direction :

Les postulants aux postes de direction doivent être titulaires :

- D'un diplôme délivré par un Institut supérieur de Tourisme (Section Gestion Hôtelière) ou de tout autre diplôme reconnu équivalent, et avoir occupé le poste de directeur dans un établissement 5 étoiles pendant au moins 3 ans, ou avoir occupé au moins pendant cinq ans un poste de responsabilité au niveau d'un établissement du même standing,

- Ou d'un diplôme de technicien en hôtellerie et avoir occupé le poste de directeur d'un établissement dans la catégorie 5 étoiles pendant au moins 6 ans, ou justifier d'une expérience de dix années au moins dans un hôtel de même catégorie ou de catégorie 5 étoiles en tant que responsable d'un département

G - 2 Réception - Conciergerie :

Le personnel de la réception et le concierge doivent être qualifiés et être constamment en tenue professionnelle impeccable et parler, outre la langue arabe, les langues française, anglaise et une autre langue étrangère au moins.

G - 3 Etages - Chambres :

L'entretien des chambres est assuré par une gouvernante qualifiée, assistée de femmes de chambres et/ou de valets de chambres. Chaque étage doit disposer d'un office muni de placards et de ressers pour

le rangement des produits d'entretien et de chariots d'étages. En outre un bloc sanitaire pour le personnel de chambre doit être prévu au niveau de chaque office.

G - 4 Restaurants :

Dans les salles de restaurant le service est assuré par un directeur de restauration assisté de maîtres d'hôtel, sommeliers et d'un personnel qualifié à raison d'un maître d'hôtel pour 60 couverts, un chef de rang et un commis pour 20 couverts.

Le Directeur de restauration, le maître d'hôtel, les chefs de rang et les barmen doivent parler, outre la langue arabe, deux langues étrangères au moins, dont l'anglais.

Les restaurants doivent présenter :

- Une première carte rédigée en arabe, en anglais et en français, comportant une variété de plats de cuisine nationale et internationale,

- Une deuxième carte comportant des boissons,
- Un menu du jour permettant le choix entre trois spécialités au moins pour chaque groupe de plats

G - 5) Animation (*1) :

L'hôtel classé " Luxe " doit disposer, selon la région d'implantation et les besoins de la clientèle, d'un équipement complet pour chaque activité d'animation et sportive, notamment une piscine chauffée avec pataugeoire, des terrains de sports et de golf (practice de golf), des jeux de société, parc de jeux ombragé pour enfants, des salles de lecture, salles de bridge, un night-club.etc.

G - 6) Service de nuit :

Une permanence de nuit doit être assurée au niveau des services : Réception, standard, étages et le service technique.

G - 7) Service de téléphone :

Le service de téléphone doit être assuré 24H/24H par un personnel parlant outre la langue arabe, au moins les langues française et anglaise.

H - Divers :

L'hôtel classé " Luxe " doit disposer :

- D'un service d'assistance médicale dirigé par un médecin de garde conventionné. Ce service comprend une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente (fichiers médicaux à jour).

- De brochures contenant des informations sur l'établissement, son emplacement et sur sa localité d'implantation et qui doivent être mises à la disposition de la clientèle au niveau de la réception et à distribuer chaque jour aux clients de quotidiens nationaux d'information.

- De chambres courriers spécialement aménagées pour se faire (*1) ;

- De tableaux des prix affichés obligatoirement au niveau de la réception et des chambres,

- D'un livre de réclamation qui doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au

niveau de la réception.

- D'une salle polyvalente disposant d'un équipement complet pour conférences, banquets, séminaires ... etc.,

- D'un hammam, d'un sauna et d'un fitness center,

- D'une piscine couverte chauffée pour des besoins thérapeutiques, selon possibilités,

- D'un système de climatisation chaud et froid installé au niveau de tous les locaux communs (restaurants, bar, salons, réception, hall, ...),

- D'ascenseurs climatisés, sonorisés et dotés d'un appel prioritaire en cas de sinistre,

D'un maître-nageur agréé qui doit être présent en permanence au niveau de chaque piscine et au niveau de la plage privée de l'hôtel, dans le cas d'un balnéaire,

- D'un service d'entretien, dirigé par un directeur technique, pour assurer en permanence le bon fonctionnement de toutes les installations et de tous les équipements. Ce service doit disposer également d'un atelier et d'une réserve du matériel nécessaire (pièces de rechange, matériel de démontage et de réparation),

_____

(*1) Elle peut être limitée pour les hôtels catégorie luxe situé en centre urbain à des activités moins encombrantes sous réserve des conditions liées à l'espace et à la superficie.

(*1) facultatives en cas de problèmes techniques dûment justifiés relatifs à l'espace et à la superficie.

H - 1) Sécurité

Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halls et les salles de restaurants ou tout autre local d'une superficie supérieure à 300m2 doivent être désenfumés.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile,

- D'un groupe électrogène de secours, doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bâche d'eau.

- D'un éclairage de sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages.

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs.

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères.

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinets d'incendie armés (R.I.A), bouches d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie détecteurs de fumée ... etc..

Toutes les installations techniques doivent être conformes aux normes de sécurité prévues par la réglementation en vigueur.

H - 2) Hygiène et Environnement

L'établissement doit respecter les normes d'hygiène et environnementales en vigueur et doit être doté :

- D'un service hygiène dirigé par un(e) hygiéniste pour veiller au respect des règles d'hygiène et effectuer toutes sortes de contrôles sanitaires au sein de l'établissement. Ces contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial qui constitue un élément de preuve remis en cas de besoin aux organismes de contrôle ;

- D'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé ;

- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux ;

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial, et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

3 - Hôtels classés cinq étoiles (5*)

A - Conditions générales :

L'hôtel classé dans la catégorie " 5 étoiles " est un établissement caractérisé par le luxe et le confort de l'édifice et des équipements de même que par la qualité de ses services, la qualification et la correction de son personnel.

Il doit disposer :

- D'une entrée indépendante, spacieuse, éclairée, distincte de l'entrée de service, abritée des intempéries et dégageant un aspect particulièrement luxueux.

- D'un garage et d'un parking abrité d'une capacité d'un emplacement pour quatre chambres et comprenant une aire de stationnement pour autocars et un service pour assurer le transfert des clients.

L'accès aux restaurants devra s'effectuer aussi bien de l'intérieur que de l'extérieur du bâtiment si toutefois la structure de l'hôtel le permet.

Les matériaux de construction, les installations, les équipements et le mobilier doivent dégager un aspect luxueux et être fait à partir de matériaux nobles.

Toutes les dispositions techniques doivent être prises pour assurer une isolation thermique et phonique au niveau de l'ensemble des locaux et dépendances de l'établissement et notamment au niveau des chambres.

B - Vestibules, salons et hall de réception

Le hall de la réception et les salons, dont un doit être conçu selon l'architecture marocaine, doivent être

aménagés et décorés luxueusement et disposer de sièges de première qualité (chaises, fauteuils, canapés) dont le nombre est en rapport avec la capacité de l'hôtel. La surface du hall de réception et des salons doit être calculée sur la base de 1,50 m2 par chambre et peut, toutefois, être limitée à 200 m2 lorsque les conditions techniques l'exigent.

Le hall de réception doit également disposer :

- Des tables basses et/ou des secrétaires ;
- D'un revêtement de sol spécial : marbre, parquet, tapis ou moquette de qualité ;
- D'une installation de musique d'ambiance pouvant aussi servir à passer des annonces et des appels.

B - 1) La réception doit être aménagée, compartimentée, décorée luxueusement et doit comprendre les services suivants :

- Un comptoir ou un bureau d'accueil ;

- Une conciergerie séparée ayant à disposition : portiers, chasseurs, concierges, garçons de courses, chariots à bagages, voituriers... etc ;

- Une bagagerie à proximité du hall d'accueil avec accès aussi bien de l'intérieur que de l'extérieur. Le cheminement des bagages dans les chambres doit se faire par les escaliers ou les ascenseurs de service ;

- Un standard téléphonique dans un local indépendant ;

- Des cabines téléphoniques insonorisées en nombre suffisant et des appareils téléphoniques portables (de type " baladeurs ") ;

- Un service caisse assurant le change ;
- Un secrétariat à la disposition de la clientèle (business center) ;

- Un centre commercial (kiosques, boutiques, salon de coiffure,...etc.) ;

- Des vestiaires près des salles communes et dans les espaces ouverts au public.

B- 2) Les sanitaires dans les espaces communs

Des toilettes séparées pour hommes et femmes doivent être prévues dans les espaces communs (réception, restaurants, night-club ...). Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette avec battante au niveau des cuvettes, des balayettes et des urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boites à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (fenêtres ou gaines dotées de ventilateurs).

C - Habitabilité :

Les couloirs des étages doivent être d'une largeur minimale de 2m, recouverts de moquette ignifugée ou de tapis de bonne qualité ignifugés ou d'un sol à revêtement spécial (carrelage de qualité, travertin ou marbre ... etc.).

Les couloirs et les circulations en dehors des chambres doivent être bien éclairés 24H/24H à la lumière naturelle et/ou artificielle.

Les étages doivent disposer d'offices bien équipés et être desservis par un monte-charges et par un ascenseur de service. Chaque étage doit disposer, également, d'une machine à cirer les chaussures

située à proximité des cages ascenseurs.

Les chambres, suites et appartements doivent être luxueusement équipés et décorés et dotés d'air conditionné chaud et froid, de télévision (circuit fermé, canal vidéo ... etc.) et d'un mini-bar. Leur superficie doit permettre de se servir de l'ensemble du matériel et de l'ameublement dans des conditions de liberté de mouvement et de sécurité.

La superficie des chambres (sas, penderie et salle de bain non compris) doit être de 12 m^2 minimum pour les chambres individuelles et 16 m^2 pour les chambres doubles. Les chambres doivent être équipées de lits de grande dimension (King Size).

Pour pallier toutes nuisances sonores, les suites, les appartements et les chambres d'un hôtel classé dans la catégorie "5*" situé en milieu urbain doivent être équipés d'un système de double-vitrage au niveau des baies vitrées.

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

Toutes les chambres doivent comprendre :

- Une anti-chambre à usage de dressing d'une largeur minimale de 1,25m,

- Une salle de bain complète d'une superficie de 7,50m^2, dotée d'un équipement et d'un revêtement de grande qualité ;

- Un W-C indépendant.

C-1) Equipement des chambres :

Toutes les chambres doivent comprendre :
- Literie de très bonne qualité et de dimension très confortable ;

- Un commutateur tête de lit ;

- Deux tables de chevet ;

- Deux lampes de chevet ou deux appliques de qualité ;

- Une coiffeuse secrétaire avec tiroirs et un tabouret ;

- Une écritoire, avec le nécessaire pour écrire ;

- Un siège et un fauteuil par occupant (en fonction de l'occupation de la chambre) ;

- Une table ;

- Un porte bagages ;

- Un système d'occultation opaque intérieur et extérieur, si l'établissement ne dispose pas de volets roulants, persiennes . etc.) ;

- Un appareil téléphonique par chambre avec ligne directe vers l'extérieur ;

- Un coffre fort individuel ;

- Un revêtement en marbre, parquet, moquette ou tapis de qualité supérieure ;

- Un mini-bar réfrigérateur ;

- Mobilier pour terrasse (loggia), à raison d'un siège par occupant ;

- Un téléviseur.

C-2) Suites et Appartements

Dix pour cent (10 %) au moins de la capacité totale en chambres de l'établissement doivent être aménagés en suites ou appartements et comprendre outre l'ameublement :

- Un ou plusieurs salons particuliers d'une superficie minimale de 12m^2,

- Un mobilier luxueux,

- Un appareil téléphonique supplémentaire avec liaison fax et fiche modem pour connexion à Internet,

- Un poste de télévision supplémentaire.

C-3) Commodités sanitaires :

Les salles de bains doivent comprendre un équipement sanitaire luxueux, un linge de toilette de grande qualité, un sèche cheveux, un rideau douche ou parois mobile, un système antidérapant au niveau de la baignoire, une poignée de sécurité, des produits d'accueil de qualité, peignoirs, appareil téléphonique supplémentaire, boîte à rebuts ... etc.

Les installations électriques doivent être munies d'un système d'étanchéité afin de protéger toute personne émergée et les prises de courant doivent être fixées loin de l'eau et dotées de couvercles.

D - Les Restaurants :

Un hôtel classé dans la catégorie " cinq étoiles " doit avoir deux restaurants haut standing. Le mobilier, l'équipement et la décoration doivent être de grande qualité. Leurs superficies doivent être calculées sur la base de 1,50m^2 par couvert. 80% des clients résidents doivent pouvoir être servis en même temps. L'une des salles de restauration doit être aménagée dans un style d'architecture marocaine et offrir un grand choix de spécialités nationales en sus du restaurant de spécialités internationales.

Les restaurants doivent disposer :

- D'un nombre suffisant de guéridons et consoles ;

- D'un système de climatisation chaud et froid ;

- D'un matériel de fonctionnement de très bonne qualité et comprenant :
-- Un linge de table de bonne qualité (molletons, nappes, napperons, serviettes ... etc.) ;
-- Une verrerie en cristal et une argenterie de qualité ;
-- Un service de table en porcelaine d'une haute qualité.

Un hôtel cinq étoiles doit être également doté :

- D'un snack-bar pour restauration rapide avec office attenant ;

- D'un Room-Service dûment équipé assurant le service dans les chambres 24H/24H (chariots, cloches

à assiettes, carte des mets ... etc) ;

- D'un ou plusieurs piano-bars dénotant un grand raffinement avec un office dûment équipé ;

- D'une cafétéria bien aménagée assurant un service de petit déjeuner de qualité à la clientèle résidente.

E-) Les cuisines et leurs dépendances
L'établissement doit avoir au moins deux cuisines. Leur superficie doit être proportionnelle à la capacité en couverts. Le personnel de cuisine doit être composé d'un chef de cuisine, d'un chef de partie, de cuisiniers, de plongeurs... Ils doivent porter la tenue réglementaire et respecter les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

La conception et l'agencement des cuisines doivent permettre l'application des principes élémentaires d'hygiène et de sécurité alimentaire.

E-1) Les locaux :
- L'agencement des locaux doit permettre un nettoyage facile ;

- Le sol des cuisines doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche ;

- Le sol doit avoir une pente de façon à diriger les eaux de lavage vers un orifice d'évacuation grillagé et muni de siphon ;

- Les murs doivent être de couleur claire et facilement lessivable ;

- Les cuisines doivent être pourvues d'un système d'évacuation rapide et efficace des eaux résiduaires et des eaux de lavage ;

- Les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres de la hotte doivent être régulièrement nettoyés ou changés ;

- Toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires.

E-2) Les équipements :

Les cuisines doivent comprendre :

- Une aire de cuisson avec bain-marie, grill, batterie de cuisine et matériel de fonctionnement, tables de travail en inox, fours, friteuses... ;

- Un pass de service, étuve et tables chaudes ;

- Une hotte d'extraction mécanique et fonctionnelle ;

- Une porte battante à double accès à la cuisine ;

- Une aire de préparation de cuisine froide ;

- Un local climatisé pour la préparation du poisson (poissonnerie), doté d'un congélateur, d'un réfrigérateur et de matériel de fonctionnement. Il doit avoir également un lave-mains doté d'un système de commande non-manuel et équipé en produit d'hygiène ;

- Un local climatisé pour la préparation de la viande, doté d'une chambre froide, d'un frigo de grande

capacité, d'un congélateur et du matériel de fonctionnement. Il doit avoir également un lave-mains doté d'un système de commande non-manuel et équipé en produit d'hygiène. Il doit être suffisamment aéré.

- Un local ou une aire pour la préparation des légumes avec matériel nécessaire ;

- Un local pâtisserie dûment équipé, aéré et séparé avec un système de climatisation ;

- Les chambres froides, les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être en nombre suffisant et équipés de thermostats et de voyants lumineux. Les chambres froides doivent être équipées également d'une sonnette d'alarme et d'un gilet anti-froid. L'utilisation d'étagères et de cageots en bois est strictement interdite ;

- Une plonge batterie dans un local séparé, doté des équipements nécessaires, avec prise d'eau dotée de produits bactéricides et étagères de rangement ou système d'égouttage mobile ;

- Un local ou une aire isolée réservée à la plonge vaisselle. Elle peut-être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2m ;

- Une plonge pour légumes et fruits ;

- Une cave du jour dans un endroit aéré et accessible ;

- Un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réserves respectivement au stockage des denrées alimentaires et aux produits d'entretien. En aucun cas, les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;

- Les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail ;

- Des lave-mains doivent être dotés d'un système de commande à pied et installés à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche-mains électriques ou d'essuie-mains à usage unique.

F- Installations de service :

F-1 Lingerie / buanderie

Ce service doit être suffisamment équipé, muni d'un système d'aération naturelle et/ou mécanique et doit comprendre les installations suivantes : machines à laver, essoreuses, calandreuses, bacs à lessive, séchoirs, chariots à linge en fonction de la capacité de linge traité par l'établissement machine à coudre, réserve de linge avec stock de linge suffisant à raison de 03 jeux par chambre au minimum.

En outre, la lingerie doit assurer un service rapide de nettoyage à sec et de repassage réservé à la clientèle (24H/24H).

F-2 Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces

locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munis de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

G-Prestations de service - Personnel :

L'hôtel classé " cinq étoiles " doit disposer au minimum de 0,9 employé par chambre. 45% du Personnel doivent être issus d'une école hôtelière, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage adéquat. L'ensemble du personnel doit être affilié à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

Le personnel en contact avec la clientèle doit être qualifié, de moralité exemplaire et en tenue réglementaire.

G-1) Direction :
Les postulants aux postes de Direction doivent être titulaires :

-D'un diplôme délivré par un Institut supérieur de Tourisme (Section Gestion Hôtelière) ou de tout autre diplôme reconnu équivalent, et avoir occupé le poste de directeur dans un établissement 4 étoiles pendant une durée de 2 ans, ou avoir occupé au moins pendant cinq ans un poste de responsabilité au niveau d'un établissement du même standing,

- Ou d'un diplôme de technicien en hôtellerie et avoir occupé le poste de directeur d'un établissement dans la catégorie 4 étoiles pendant au moins 4 ans, ou justifier d'une expérience de dix années au moins dans un hôtel de même catégorie ou de catégorie 4 étoiles en tant que responsable d'un département.

G-2) Réception - Conciergerie :

Le chef et le personnel de la réception et le concierge doivent être qualifiés et constamment en bonne tenue professionnelle et parler, outre la langue arabe, les langues française et anglaise et une autre langue étrangère.

G-3) Etages - Chambres :

L'entretien des chambres est assuré par une gouvernante qualifiée, assistée de femmes de chambres et/ou de valets de chambres. Chaque étage doit disposer d'un office muni de placards et de ressers pour le rangement des produits d'entretien et de chariots d'étages. En outre, un bloc sanitaire pour le personnel de chambre doit être prévu au niveau de chaque office.

G-4) Restaurants :

Dans les salles de restaurant, le service est assuré par un personnel qualifié composé d'un directeur de restauration assisté de maîtres d'hôtel et d'un personnel qualifié à raison d'un maître d'hôtel pour 70 couverts, un chef de rang et un commis pour 30 couverts.

Le directeur de restauration, le maître d'hôtel, les chefs de rang et les barmen doivent parler, outre la langue arabe, deux langues étrangères au moins, dont l'anglais.

Les restaurants doivent présenter :

- Une première carte rédigée en arabe, en anglais et en français, comportant une variété de plats de

cuisine nationale et internationale,

- Une deuxième carte comportant des boissons,

- Un menu du jour permettant le choix entre trois spécialités au moins pour chaque groupe de plats.

G-Animation : (*1)

L'hôtel classé " cinq étoiles " doit disposer, selon la région d'implantation et les besoins de la clientèle, d'un équipement complet pour chaque activité d'animation et sportive notamment une piscine chauffée avec pataugeoire, des terrains de sports ou un practice de golf, un parc ombragé avec aire de jeux pour enfants, des jeux de société, des salles de bridge et un night-club... etc.

_____
(*1) Elle peut être Imitée pour les hôtels classés dans la catégorie 5* situés en centre urbain à des activités moins encombrantes sous réserve des conditions liées à l'espace et à la superficie.

G-6 Service de nuit :
Une permanence de nuit doit être assurée au niveau des services : réception, standard, étages et service technique.

G-7 Service de téléphone :

Le service de téléphone doit être assuré 24H/24H par un personnel parlant outre la langue arabe, au moins les langues française et anglaise.

H) Divers :
L'hôtel cinq étoiles doit disposer :

- D'un service d'assistance médicale dirigé par un médecin de garde conventionné et comprenant une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée, pour dispenser aux clients, en cas d'urgence, les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente (Fichiers médicaux à jour) ;

- De brochures contenant des informations sur l'établissement et sur sa localité d'implantation qui doivent être mises à la disposition de la clientèle au niveau de la réception ;

- De chambres courriers spécialement aménagées pour se faire (1*) ;

- De tableau des prix affichés obligatoirement au niveau de la réception et des chambres ;

- D'un livre de réclamations qui doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception ;

- D'une ou plusieurs salles polyvalentes disposant d'un équipement complet pour conférences, banquets, séminaires... etc. ;

- D'un hammam, d'un sauna et d'un fitness center ;

- D'un système de climatisation chaud et froid installé au niveau de tous les locaux communs (restaurants, bar, salons, réception, Hall..) ;

- D'ascenseurs climatisés, sonorisés et dotés d'un appel prioritaire en cas de sinistre ;

- D'un maître-nageur agréé qui doit être présent en permanence au niveau de chaque piscine et au

niveau de la plage privée de l'hôtel, dans le cas d'un balnéaire ;

- D'un service d'entretien, dirigé par un directeur technique, pour assurer en permanence le bon fonctionnement de toutes les installations et de tous les équipements. Ce service doit disposer également d'un atelier, d'une réserve de matériel (pièces de rechange, matériel divers de démontage et de réparation) ;

H-1) Sécurité

Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halls et les salles de restaurant ou tout autre local d'une superficie supérieure à 300 m^2 doivent être désenfumés.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;

- D'un groupe électrogène de secours, doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bâche d'eau ;

_____

(1*) facultatives en cas de problèmes techniques dûment justifiés relatifs à l'espace et à la superficie.

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages.

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs.

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères.

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinets d'incendie armés (R.I.A), bouches d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée... etc..

Toutes les installations techniques de l'hôtel notamment celles de la climatisation et de la chaufferie doivent être conformes aux normes de sécurité prévues par la réglementation en vigueur.

H-2) Hygiène et Environnement

L'établissement doit respecter les normes d'hygiène et environnementales en vigueur et doit être doté :

- D'un service hygiène dirigé par un(e) hygiéniste pour veiller au respect des règles d'hygiène et effectuer toutes sortes de contrôles sanitaires au sein de l'établissement. Ces contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

- D'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé,

- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux.

- L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial, remis en cas de besoin, aux organismes de contrôle.

- L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

4 - Hôtels classés quatre étoiles (4*)
A-Conditions Générales :

L'hôtel classé dans la catégorie " quatre étoiles " est un établissement caractérisé par le grand standing et le confort de ses installations et de ses équipements. Il doit être physiquement autonome par rapport à d'autres bâtiments ou parties de bâtiments et doit disposer :

- D'une entrée indépendante, spacieuse, éclairée, distincte de l'entrée de service, abritée des intempéries et dégageant un aspect de grand standing.

- D'un garage et d'un parking (*1) abrité d'une capacité d'un emplacement pour cinq chambres et comprenant une aire de stationnement pour autocars.

_____
(*1) Sauf dérogation du Ministère du Tourisme, le parking peut être, en cas de problèmes techniques dûment justifiés, substitué par des lieux d'arrêt pour les véhicules et les autocars prévus devant l'hôtel particulièrement pour les établissements situés en zones urbaines.

- Les matériaux de construction, les installations, les équipements et le mobilier doivent être de qualité supérieure.

- Pour pallier les nuisances sonores, les suites, les appartements et les chambres de l'hôtel situé en milieu urbain (centre ville) doivent être équipés d'un système de double vitrage au niveau des baies vitrées.

Toutes les dispositions techniques doivent être prises pour assurer une isolation thermique et phonique au niveau de l'ensemble des locaux et dépendances de l'établissement et notamment au niveau des chambres.

B-Vestibules, salons ou hall de réception :

Le hall de la réception et les salons, dont un doit être conçu selon l'architecture marocaine, doivent être aménagés de façon confortable et marqués si possible du cachet traditionnel marocain. Sa superficie doit être calculée sur la base de 1.50 m^2 par chambre et peut être limitée à 150 m^2 lorsque les conditions techniques l'exigent.

Le hall d'accueil doit également avoir :

- Des tables basses et/ou des secrétaires ;

- Un revêtement de sol spécial, un tapis ou une moquette ignifugés et de qualité,

B-1) La réception doit être bien aménagée, compartimentée et bien décorée et doit comprendre les services suivants :

- Un comptoir d'accueil ;

- Un service caisse assurant le change ;

- Une conciergerie séparée ;

- Un local bagagerie avec accès donnant sur l'extérieur ;

- Un standard téléphonique dans un local indépendant ;

- Un Kiosque, une boutique ;

- Un salon de coiffure (*2) ;

- Un salon avec télévision et des cabines téléphoniques insonorisées en nombre suffisant.

_____
(*2) Si les conditions techniques le permettent

B-2) Les sanitaires dans les locaux communs (réception - restaurant -night-club...)

Des toilettes communes doivent être envisagées dans les espaces communs et près des salles communes avec séparation hommes et femmes. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette avec abattant au niveau des cuvettes, balayette et des urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs), sèche mains électriques, boîtes à rebuts, distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

C-Habitabilité

Les couloirs des étages doivent avoir une largeur de 1.50 m et être recouverts de tapis ou de moquette ou d'un sol à revêtement spécial (carrelage ou mosaïque de qualité ou travertin... etc.)

Les étages doivent disposer d'offices bien équipés et être desservis par un monte-charges et par un ascenseur de service.

Les chambres, suites et appartements doivent être caractérisés par la qualité et le confort des installations et du mobilier. Ils doivent être bien décorés et dotés d'un système d'air conditionné chaud et froid, d'une télévision et d'un mini-bar. Leur superficie doit permettre de se servir de l'ensemble du matériel et de l'ameublement dans des conditions de liberté de mouvement et de sécurité.

La superficie des chambres (sas, penderie et salle de bain non compris) doit être de 11 m^2 au minimum pour les chambres individuelles et 15 m^2 pour les chambres doubles. Les chambres doivent être équipées de lits confortables.

Les couloirs et les zones en dehors des chambres doivent être bien éclairés 24H/24H à la lumière naturelle ou artificielle.

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

Toutes les chambres doivent comprendre :

- Une anti-chambre à usage de dressing d'une largeur minimale de 1,25 m ou à défaut, une penderie ou un meuble de rangement ;

- Une salle de bain complète, d'une superficie de 6 m^2, dotée d'un équipement, d'un linge de toilette, de produits d'accueil et d'un revêtement de bonne qualité ;

- Un cabinet de toilette indépendant et aéré muni d'abattant au niveau de la cuvette et de balayette.

C-1 Equipement des chambres
L'ameublement doit Comprendre :

- Literie de très bonne qualité et de dimension (2 m x 1,40 m) ou bien des lits King Size ;

- Un commutateur tête de lit ;

- Deux tables de chevet ;

- Deux lampes de chevet ou deux appliques de qualité ;

- Une coiffeuse secrétaire avec rangements et tabouret ;

- Une écritoire avec nécessaire pour écriture ;

- Un siège et un fauteuil par occupant ;

- Une table ;

- Un porte bagages ;

- Un poste de télévision ;

- Un appareil téléphonique assurant la liaison avec l'extérieur (réseau) ;

- Une moquette ou tapis de qualité supérieure ;

- Un système d'occultation opaque et un voilage au niveau des baies vitrées, si l'établissement ne dispose pas de volets roulants ou persiennes ;

- Un mini-bar ;

- Un mobilier terrasse (loggia) à raison d'un siège par occupant ;

- Une boite à rebuts.

C-2) Suites et Appartements ;

Six pour cent (06 %) au moins de la capacité totale en chambres de l'établissement doivent être aménagés en suites ou appartements et comprendre:

- Un salon particulier d'une superficie minimale de 10 m^2;

- Un mobilier de qualité ;

- Un téléviseur et un appareil téléphonique supplémentaires ;

- Un cabinet de toilette supplémentaire.

C-3) Commodités sanitaires :

Toutes les salles de bains doivent comprendre un équipement sanitaire, un linge de toilette et des

produits d'accueil de qualité, notamment : Une baignoire avec rideau douche ou parois mobiles (pare-douche), une poignée de sécurité et un système antidérapant.

Les installations électriques doivent être munies d'un système d'étanchéité afin de protéger toute personne émergée et les prises de courant doivent être fixées loin de l'eau et dotées de couvercles.

D-Le Restaurant

Il doit présenter un aspect de confort sur le plan de l'aménagement et de l'équipement. Sa superficie doit être calculée à raison de 1.50 m^2 par couvert, 70% des clients doivent pouvoir être servis en même temps.

Le restaurant doit être doté :

- D'un nombre suffisant de guéridons et consoles ;

- D'un système de climatisation chaud et froid ;

- D'un matériel de fonctionnement de bonne qualité comprenant : Un linge de table (molletons, nappes, napperons, serviettes en tissu....), une verrerie, des couverts et un service de table en porcelaine d'une très bonne qualité.

Les restaurants doivent présenter :

- Une première carte rédigée en arabe, en anglais et en français, comportant une variété de plats de cuisine nationale et internationale ;

- Une deuxième carte comportant des boissons ;

- Un menu du jour permettant le choix entre trois spécialités au moins pour chaque groupe de plats (1*) ;

L'établissement doit être doté également :

- D'un snack-bar avec office dûment équipé pour restauration rapide au bord de la piscine ou dans un local à part (*1) ;

- D'un Room-Service obligatoire, assurant les différentes prestations à la clientèle avec service rapide 24H/24H ;
D'un piano-bar dénotant un aspect de grand confort et disposant d'un office muni d'eau chaude et de placards pour rangement ;

- D'une cafétéria bien aménagée assurant un service de petit déjeuner de qualité à la clientèle résidente.

_____

(*1) Facultatif,
(*1) Sauf dérogation du Ministère du Tourisme et en cas de problème d'espace dûment justifié, le snack et la piscine sont facultatifs pour les hôtels situés en zone urbaine.

E-Cuisine et ses dépendances

La cuisine doit être étudiée et équipée pour assurer un service rapide et de qualité. Sa superficie doit être proportionnelle à la capacité en couverts du restaurant. Le personnel de cuisine doit être composé d'un chef de cuisine, d'un chef de partie, de cuisiniers, de plongeurs... Ils doivent porter la tenue réglementaire et respecter les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire ;

La conception et l'agencement de la cuisine doivent permettre l'application des principes élémentaires d'hygiène et de sécurité alimentaire.

E-1) Les locaux :

L'agencement des locaux doit permettre un nettoyage facile ;

Le sol de la cuisine doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche ;

Le sol doit avoir une pente de façon à diriger les eaux de lavage vers un orifice d'évacuation grillagé et muni de siphon ;

Les murs doivent être de couleur claire et facilement lessivable ;

La cuisine doit être pourvue d'un système d'évacuation rapide et efficace des eaux résiduaires et des eaux de lavage ;

Les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres de la hotte doivent être régulièrement nettoyés ou changés ;

Toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires.

E-2) Les équipements :
La cuisine doit comprendre :

- Une aire de cuisson avec bain-marie, grill, batterie de cuisine et matériel de fonctionnement, tables de travail en inox, fours, friteuses.... ;

- Un pass de service, étuve et tables chaudes ;

- Une hotte d'extraction mécanique et fonctionnelle ;

- Une porte battante à double accès à la cuisine ;

- Une aire de préparation de cuisine froide ;

- Un local climatisé pour la préparation du poisson (poissonnerie), doté d'un congélateur, d'un réfrigérateur et de matériel de fonctionnement. Il doit avoir également un lave-mains doté d'un système de commande non-manuel et équipé en produit d'hygiène ;

- Un local climatisé pour la préparation de la viande, doté d'une chambre froide, d'un frigo de grande capacité, d'un congélateur et du matériel de fonctionnement. Il doit avoir également un lave-mains doté d'un système de commande non-manuel et équipé en produit d'hygiène. Il doit être suffisamment aéré ;

- Un local ou une aire pour la préparation des légumes avec matériel nécessaire ;

- Un local pâtisserie dûment équipé, aéré et séparé avec un système de climatisation ;

- Les chambres froides, les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être en nombre suffisant et équipés de thermostats et de voyants lumineux. Les chambres froides doivent être équipés également d'une sonnette d'alarme et d'un gilet anti-froid. L'utilisation d'étagères et de cageots en bois est strictement interdite. En cas de capacité insuffisante en chambres froides, les différentes catégories de denrées seront conservées dans une même chambre froide mais dans des emplacements distincts,

- Une plonge batterie dans un local séparé, dotée des équipements nécessaires, avec prise d'eau dotée de produits bactéricides et étagères de rangement ou système d'égouttage mobile ;

- Un local ou une aire isolée réservée pour la plonge vaisselle. Elle peut-être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2m ;

- Une plonge pour légumes et fruits ;

- Une cave du jour dans un endroit aéré et accessible ;

- Un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au stockage des denrées alimentaires et aux produits d'entretien. En aucun cas, les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;

- Les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail ;

- Des lave-mains doivent être dotés d'un système de commande à pied et installés à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche-mains électriques ou d'essuie-mains à usage unique.

F-Installations de service :

F-1) Lingerie /buanderie

L'hôtel classé 4 étoiles doit être doté d'une lingerie/buanderie suffisamment équipée, munie d'un système d'aération naturelle et/ou mécanique et doit comprendre les installations suivantes : machines à laver, essoreuses, calandreuses, bacs à lessive, séchoirs, chariots à linge en fonction de la capacité du linge traitée par l'établissement, machine à coudre, Une réserve de linge avec stock de linge suffisant à raison de 03 jeux par chambre au minimum. En outre la lingerie doit assurer un service rapide de nettoyage à sec et de repassage réservé à la clientèle (24H/24H).

F-2 Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

G)-Prestations de service - Personnel :

L'hôtel classé " quatre étoiles " doit disposer au minimum de 0,7 employé par chambre. 35% du Personnel doivent être issus d'une école hôtelière, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage adéquat. L'ensemble doit être immatriculé à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

Le personnel en contact direct avec la clientèle doit être qualifié et de moralité exemplaire.

G-1) Direction :
Les postulants aux Postes de direction doivent être titulaires :

- D'un diplôme délivré par un Institut supérieur de Tourisme (Section Gestion Hôtelière) ou de tout autre diplôme reconnu équivalent, et avoir occupé le poste de directeur dans un établissement hôtelier 3 étoiles pendant au moins une durée de 2 ans., ou avoir occupé un poste de responsabilité au niveau d'un établissement du même standing pendant au moins une durée de 5 ans.

- Ou d'un diplôme de technicien en hôtellerie et avoir occupé le poste de directeur d'un établissement dans la catégorie 3 étoiles pendant au moins 6 ans, ou justifier d'une expérience de dix années au moins dans un hôtel de même catégorie ou de catégorie 3 étoiles en tant que responsable d'un département.

G-2) Réception - Conciergerie :

Le chef et le personnel de la réception et le concierge doivent être qualifiés et être constamment en tenue professionnelle impeccable et parier, outre la langue arabe, les langues française, anglaise et une autre langue étrangère.

G-3) Etages - Chambres :

L'entretien des chambres doit être assuré par une gouvernante qualifiée, assistée de femmes de chambres et/ou de valets de chambres. Chaque étage doit disposer d'un office muni de placards et de ressers pour le rangement des produits d'entretien et de chariots d'étages. En outre, un bloc sanitaire pour le personnel de chambre doit être prévu au niveau de chaque office.

C-4) Restaurant :

Dans la salle de restauration, le service doit être assuré par un directeur de restauration assisté de maîtres d'hôtel et d'un personnel qualifié à raison d'un maître d'hôtel pour 80 couverts, un chef de rang et un commis pour 40 couverts.

Le directeur de restauration, le maître d'hôtel, les chefs de rang et les barmans doivent parler, outre la langue arabe, deux langues étrangères au moins dont l'anglais.

G-5) Animation (1*) :

L'hôtel classé " 4 étoiles " doit disposer, selon la région d'implantation et les besoins de la clientèle, d'un équipement complet pour chaque activité tendant à l'animation notamment une piscine avec pataugeoire, des terrains de sports, des jeux de société, une salle de bridge et un night-club.

G-6) Service de nuit :

Une permanence de nuit doit être assurée au niveau des services : réception, standard, étages et Service technique.

G-7) Service de téléphone°:

Le service de téléphone doit être assuré en permanence par un personnel parlant, outre la langue arabe, au moins les langues française et anglaise.

H)-Divers :

- L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres,

- Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

- Un service d'assistance médicale dirigé par un médecin de garde conventionné et comprenant une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée doit être prévu pour dispenser aux clients en cas d'urgence, les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente (Fichiers médicaux à jour)

_____

(1*) situés dans des zones urbaines, ces établissements doivent fournir à leur clientèle des activités tendant à l'animation (night-club, sauna, fitness).

- Une tenue vestimentaire soignée doit être prévue pour l'ensemble du personnel et plus particulièrement le personnel en contact direct avec la clientèle,

- Un système de climatisation chaud et froid doit être installé au niveau de tous les locaux communs (restaurant, bar, salons, réception, hall...).

- Un service d'entretien est obligatoire pour assurer le bon fonctionnement en permanence de toutes les installations et de tous les équipements. Ce service doit disposer d'un atelier, et d'une réserve de matériel (pièces de rechange, matériel divers de démontage et de réparation).

H-1) Sécurité :

Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halls et la salle de restaurant et tout autre local d'une superficie supérieure à 300 m^2 doivent être désenfumés.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;

- D'un groupe électrogène de secours, doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bâche d'eau ;

- D'un éclairage de sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages ;

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

-D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinets d'incendie armés (R.I.A), bouches d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée... etc..)°;

- Toutes les installations techniques de l'hôtel notamment celles de la climatisation et de la chaufferie doivent être conformes aux normes de sécurité prévues par la réglementation en vigueur.

H-2) Hygiène et Environnement

L'établissement doit respecter les normes d'hygiène et environnementales en vigueur et doit être doté :

- D'un service hygiène dirigé par un(e) hygiéniste pour veiller au respect des règles d'hygiène et effectuer toutes sortes de contrôles sanitaires au sein de l'établissement. Ces contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial, qui constitue un élément de preuve remis en cas de besoin aux organismes de contrôle ;

- D'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé,

- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux.

- L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agrée, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial, et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

- L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

5-Hôtels classés trois étoiles (3)

A-Conditions générales :

L'hôtel classé dans la catégorie " trois étoiles " est un établissement qui doit être physiquement autonome par rapport à d'autres bâtiments ou partie de bâtiments et doit disposer :

- D'une entrée indépendante, éclairée, distincte de l'entrée de service et abritée des intempéries ;

- D'un parking gardé à proximité de l'hôtel ou d'un garage d'une capacité d'un emplacement pour six chambres et d'une aire de stationnement pour autocars (*1) ;

- D'un ascenseur de capacité suffisante, si l'hôtel dispose de plus de trois étages ;

Toutes les dispositions techniques doivent être prises pour assurer une isolation thermique et phonique au niveau de l'ensemble des locaux et dépendances de l'établissement et notamment au niveau des chambres.

Pour pallier les nuisances sonores, les suites, les appartements et les chambres de l'hôtel situé en milieu urbain (centre ville) doivent être équipés d'un système de double vitrage au niveau des baies vitrées.

_____

(*1) Sauf dérogation du Ministère du tourisme, le parking peut être, en cas de problèmes technique dûment justifiés, substitué par des lieux d'arrêt prévus devant l'entrée de l'hôtel particulièrement pour les hôtels situés en zone urbaine.

B-Vestibules, salon et hall de réception :

Le hall et le salon de réception doivent présenter de bonnes conditions de confort, les chaises, fauteuils, tables basses et/ou secrétaires et canapés doivent être de qualité et leur nombre devra être calculé en fonction de la capacité en chambres de l'hôtel.

La superficie du hall de réception et du salon doit être déterminée sur la base de 1 m^2 par chambre et peut être limitée à 80 m^2 lorsque les conditions techniques ne le permettent pas.

Le hall de réception doit comprendre°:

- Un revêtement de sol spécial : carrelage ou mosaïque, tapis ou moquette ;

- Une installation de musique d'ambiance pouvant aussi servir à passer des annonces et des appels.

B-1) La réception doit être bien aménagée, compartimentée et bien décorée et doit comprendre les services suivants :

- Un comptoir d'accueil avec conciergerie ;

- Une bagagerie dans un local isolé ;

- Un coffre fort général ;

- Un standard téléphonique ;

- Des cabines téléphoniques insonorisées.

B-2) Les sanitaires dans les locaux communs

Des toilettes communes doivent être envisagées dans les espaces communs et près des salles communes (réception - restaurant - night-club...) avec séparation hommes et femmes. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette avec abattant au niveau des cuvettes, balayettes et des urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs), sèche mains électriques, boites à rebuts, distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

C-Habitabilité

Les chambres doivent être dotées d'un mobilier de bonne qualité. Leur superficie doit permettre de se servir de l'ensemble du matériel et de l'ameublement dans des conditions de liberté de mouvement et de sécurité.

La superficie des chambres (sas, penderie et salle de bains non comprise) doit être de 11 m^2 pour les chambres à un lit, de 14 m^2 pour celles à deux lits et de 16 m^2 pour les chambres à trois lits (25 % de la capacité totale des chambres peut être aménagée en chambres à 3 lits).

Les circulations et les couloirs doivent être couverts de tapis ou de moquette de qualité ou d'un sol à revêtement spécial (carrelage ou mosaïque)...

Les étages doivent disposer d'offices bien équipés et être desservis par un ascenseur de service. En outre, un bloc sanitaire pour le personnel de chambre doit être prévu au niveau de l'office de chaque étage.

Les matériaux de construction, les installations et équipements et le mobilier doivent être de bonne qualité.
L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

C-1) Equipement des chambres :
Toutes les chambres doivent comprendre :

- Une salle de bain complète d'une superficie de 5 m^2 avec baignoire munie de rideau douche, bidet et lavabo avec robinet mélangeur, cuvette munie d'abattant, balayette et un linge de toilette suffisant et de bonne qualité°;

- Un système de climatisation central ou individuel chaud et froid doit être prévu, lorsque les conditions climatiques l'exigent.

L'ameublement et l'équipement doivent comprendre :

- Literie de bonne qualité et de dimension confortable (0,90 m x 1,90m) ou (2m x 1,80 m)

- Deux tables de chevet,

- Commutateur de tête de lit,

- Deux lampes de chevet ou deux appliques,

- Une coiffeuse secrétaire avec tabouret,

- Une écritoire,

- Un siège par occupant,

- Une penderie, meuble de rangement ou bien un meuble combiné,

- Un porte bagages,

- Un voilage et un système d'occultation opaque au niveau des fenêtres, si l'établissement ne dispose pas de volets roulants ou des persiennes,

- Un appareil téléphonique,

- Des descentes de lits à défaut de tapis ou de moquette,

- Mobilier pour les loggias (terrasse) si l'établissement en dispose,

- Une corbeille à papiers,

C-2) Commodités sanitaires :

Lavabo avec éclairage à néon,
Baignoire avec système antidérapant, une poignée de sécurité, receveur de douche et rideau douche.
Un linge de toilette complet avec des patères.

Les installations électriques doivent être munies d'un système d'étanchéité afin de protéger toute personne émergée et les prises de courant doivent être fixées loin de l'eau et dotées de couvercles.

D-Le Restaurant
Un hôtel classé dans la catégorie " trois étoiles " doit avoir un restaurant dûment équipé et doté d'un mobilier de bonne qualité. Sa surface doit être calculée sur la base d'un mètre carré par couvert, 70% au moins des clients doivent pouvoir être servis en même temps (*1).

_____
(*1) Facultatif pour les hôtels situés en zones urbaines.

Le restaurant doit disposer :

- De consoles et de guéridons en nombre suffisant ;

-D'un linge de table de bonne qualité (molletons, nappes, napperons, serviettes en tissu. etc.)°;

- D'une verrerie, d'une vaisselle et de couverts de bonne qualité°;

- D'une carte de menus variés disposant au moins de trois choix pour chaque groupe de plats ;

- D'un système de climatisation chaud et froid°;

Un hôtel " trois étoiles " doit être également doté°:

- D'un snack-bar pour restauration rapide (*2) ;

- D'une cafétéria ;

- D'un bar bien aménagé attenant à un office dûment équipé, suffisamment aéré et doté d'un mobilier de qualité.

_____

(*2) Sauf dérogation du Ministère du Tourisme et en cas de problèmes de l'espace dûment justifiés, le snack est facultatif pour les hôtels situés en zone urbaine.

E-Cuisine°:

Si l'hôtel dispose d'un restaurant, il doit être doté d'une cuisine. Sa superficie doit être proportionnelle à la capacité en couverts. Le personnel de cuisine doit être composé d'un chef de cuisine, de cuisiniers, de plongeurs... Ils doivent porter la tenue réglementaire et respecter les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

La conception et l'agencement de la cuisine doivent permettre l'application des principes élémentaires d'hygiène et de sécurité alimentaire.

E-1) Les locaux :

- L'agencement des locaux doit permettre un nettoyage facile ;

- Le sol de la cuisine doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche ;

- Le sol doit avoir une pente de façon à diriger les eaux de lavage vers un orifice d'évacuation grillagé et muni de siphon ;

- Les murs doivent être de couleur claire et facilement lessivable ;

- La cuisine doit être pourvue d'un système d'évacuation rapide et efficace des eaux résiduaires et des eaux de lavage ;

- Les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres de la hotte d'extraction doivent être régulièrement nettoyés ou changés ;

- Toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires.

E-2) Les équipements :
La cuisine doit comprendre :

- Une porte battante à double accès à la cuisine (Si la cuisine est au même niveau que le restaurant) ;

- Une aire de cuisson (fourneaux) avec bain-marie, grill, batterie de cuisine et matériel de fonctionnement, tables de travail en inox, fours, friteuses...

- Un pass de service, tables chaudes°;

- Une hotte d'extraction mécanique et fonctionnelle ;

- Une aire de préparation pour les fruits et légumes ;

- Des aires distinguées pour la préparation des poissons, viandes avec matériel de fonctionnement°;

- Un local pâtisserie dûment équipé, aéré et séparé avec un système de climatisation (*1) ;

- Les chambres froides, les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être en nombre suffisant, équipés de thermostats et voyants lumineux. Les chambres froides doivent être équipées également d'une sonnette d'alarme et d'un gilet anti-froid. L'utilisation d'étagères et de cageots en bois est strictement interdite. En cas de capacité insuffisante en chambres froides, les différentes catégories de denrées seront conservées dans des emplacements distincts ;

- Une plonge batterie dans un local séparé, munie d'équipements nécessaires, avec prise d'eau dotée de produits bactéricides et étagères de rangement ou système d'égouttage mobile ;

- Un local ou une aire isolée réservée à la plonge vaisselle. Elle peut-être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé d'une hauteur de 2m ;

- Une cave du jour dans un endroit aéré et accessible ;

- Un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au stockage des denrées aliment aires et aux produits d'entretien. En aucun cas les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;

- Les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail ;

- Des lave-mains doivent être dotés d'un système de commande à pied et installé à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche-mains électrique ou d'essuie-mains à usage unique°;

_____
*1) Si la pâtisserie n'est pas sous traitée à l'hôtel

F) Installations de service°:
F-1) Lingerie /buanderie (facultative) :

Si l'établissement classé " trois étoiles " dispose d'une lingerie/buanderie, celle-ci doit être suffisamment équipée, munie d'un système d'aération naturelle et/ou mécanique et doit comprendre les équipements suivants : Machine à laver, essoreuse, calandreuse, chariots à linge, réserve de linge

séparée de la buanderie.

F-2 Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munis de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mitigeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

G)-Prestations de service - Personnel :

L'hôtel classé " trois étoiles " doit disposer au minimum de 0,5 employé par chambre.

20% du Personnel doivent être issus d'une école hôtelière, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage complet. L'ensemble doit être immatriculé à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

G-1) Direction°:
Le postulant au poste de direction doit :

- Etre titulaire d'un diplôme délivré par une école de formation hôtelière et avoir occupé un poste de directeur dans un établissement hôtelier de standing pendant deux ans au moins, ou justifier d'une expérience de quatre années au moins à un poste de responsabilité dans un établissement hôtelier de catégorie inférieure.

G-2 Réception-Conciergerie°:

Le chef et le personnel de la réception, le concierge ainsi que le barman doivent être constamment en tenue professionnelle et parler, au moins, deux autres langues étrangères outre la langue arabe.

G-3) Etages - Chambres :

L'entretien des chambres doit être assuré par une gouvernante qualifiée, assistée de femmes de chambres et/ou de valets de chambres. Chaque étage doit disposer d'un office muni de placards et de ressers pour le rangement des produits d'entretien, d'une réserve de linges et de chariots d'étages. En outre un bloc sanitaire doit être prévu au niveau des offices pour le personnel de chambre.

C-4) Service de nuit°:

Une permanence de nuit doit être assurée au niveau des services : réception, téléphone, étages et service technique.

G-5) Animation°:

L'hôtel classé " trois étoiles " doit disposer, selon la région de son implantation, sa situation et les besoins de la clientèle, d'un équipement complet pour chaque activité tendant à l'animation notamment une piscine (*1), des aires de jeux, un night-club, ... etc.

Divers :

Un service d'assistance médicale dirigé par un médecin conventionné et comprenant une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée doit être prévu pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une couverture médicale adéquate et permanente (fichiers médicaux à jour),

Une tenue vestimentaire soignée doit être prévue pour l'ensemble du personnel en contact direct avec la clientèle,

L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres,

Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

Un système de climatisation chaud et froid doit être prévu au niveau des locaux communs de l'établissement,

Un service d'entretien doit être prévu pour assurer le bon fonctionnement de toutes les installations et de tous les équipements. Ce service doit disposer d'un atelier, d'une réserve pour le matériel nécessaire : Pièces de rechange, matériel divers de démontage et de réparation.

_____

(*1) Si l'établissement dispose d'une piscine, celle ci doit être conforme aux normes d'hygiène et d'entretien. Cet espace doit être constamment surveillé par un maître nageur.

H) Sécurité°:

Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halls et la salle de restauration et tout autre local d'une superficie supérieure à 300 m^2 doivent être désenfumés.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;

- D'un ascenseur ou éventuellement plusieurs ascenseurs insonorisés et dotés d'un appel prioritaire en cas de sinistre ;

- D'un groupe électrogène de secours, doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bûche d'eau ;

- D'un éclairage de sécurité qui doit être installé au niveau des locaux communs, des couloirs d'étages et des circulations ;

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- D'escaliers et d'issues de secours qui doivent être signalisés ;

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie signalisés qui doivent être installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinets d'incendie armés, bouches d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée). ;

Toutes les installations techniques de l'hôtel notamment celles de la climatisation et de la chaufferie doivent être conformes aux normes de sécurité prévues par la réglementation en vigueur.

H-1) Hygiène et Environnement
L'établissement doit respecter les normes d'hygiène et environnementales en vigueur et doit être doté°:

- D'un service hygiène dirigé par un(e) hygiéniste pour veiller au respect des règles d'hygiène et effectuer toutes sortes de contrôles sanitaires au sein de l'établissement. Ces contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle°;

- D'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé ;

- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux°;

- L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin par les organismes de contrôle°;

- L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

6-Hôtels classés deux étoiles (2*)
A-Conditions générales :

L'hôtel classé dans la catégorie " deux étoiles " est un établissement qui se caractérise par le confort et la commodité de ses installations et de ses équipements et doit disposer :

- D'un parking gardé à proximité de l'hôtel ou d'un garage d'une capacité d'un emplacement pour 07 chambres ;

- D'une installation de chauffage central et d'eau chaude en permanence ;

- L'entrée des clients doit être spacieuse, bien éclairée et abritée des intempéries ;

- Les couloirs et les circulations en dehors des chambres doivent être bien éclairées à la lumière naturelle ou artificielle et munis d'un revêtement constitué de tapis ou de moquette ou d'un revêtement spécial (carrelage, mosaïque, linoléum.) assurant ainsi l'insonorisation verticale ;

- La prestation du petit déjeuner est obligatoire dans les hôtels de catégorie deux étoiles situés hors des zones urbaines ;

- Un ou éventuellement plusieurs ascenseurs (plus de 03 étages et grande capacité d'hébergement). Celui-ci doit être doté d'un appel prioritaire en cas de sinistre°;

Toutes les dispositions techniques doivent être prises pour assurer une isolation thermique et phonique au niveau de l'ensemble des locaux et dépendances de l'établissement et notamment au niveau des chambres.

B-Salon et Hall de réception°:

Le hall de l'hôtel doit être d'une superficie en rapport avec la capacité de l'hôtel calculée sur la base de 0,50 m^2 par chambre et peut être limité à 40 m^2, quand les conditions techniques ne le permettent pas

et comprendre les services suivants :

- Une réception, une conciergerie,

- Des cabines téléphoniques insonorisées,

- Un salon,

Si l'établissement ne dispose pas d'une cafétéria, une partie du salon peut être aménagée à cet effet et doit être dotée d'une séparation du reste du salon.

B-1) Sanitaires dans les locaux communs

Des toilettes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les espaces communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette avec abattant au niveau des cuvettes, des balayettes, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîtes à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

C-Habitabilité (*1)

La surface habitable des chambres (salle de bain non comprise) doit être au moins égale à 09 m^2 pour les chambres individuelles et 10 m^2 pour les chambres doubles, et de 12 m^2pour les chambres triples. 30 % de la capacité totale en chambres peut être aménagée en chambres triples.

_____

(*1) Sous réserve du respect de la superficie des chambres, et sauf dérogation du Ministère du Tourisme, l'hôtel classé dans la catégorie deux étoiles (2*) peut comporter à titre exceptionnel des chambres ne répondant pas aux normes de sa catégorie dans une proportion de 10% de la capacité totale de l'établissement à condition que les clients soient mis au courant avant la location des chambres.

50% des chambres doivent comprendre des salles de bain complètes avec baignoire d'une superficie de 4 m^2 dotées d'un système d'aération (fenêtre ou gaine avec ventilateur), d'un lavabo avec robinet mélangeur et un d'W-C. Le reste doit être doté d'une salle d'eau d'une superficie de 3,50 m^2 composée d'une douche avec rideau, d'un lavabo et d'un W-C.

Toutes les chambres doivent être dotées d'un système d'occultation, opaque et de voilages au niveau des baies vitrées.

Un poste téléphonique par étage, sauf aux étages ou toutes les chambres disposent d'un téléphone.

C-1 Equipement des chambres :

Toutes les chambres doivent être dotées d'un mobilier de bonne qualité et comprendre:

- Une literie de bonne qualité et de dimension confortable (02m x 1,40m), (l'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite) ;

- Des tables et des lampes de chevet ou des appliques ;

- Un commutateur de tête de lit ;

- Une table avec miroir pouvant servir d'écritoire ou de coiffeuse ;

- Une penderie, une armoire ou un meuble combiné°;

- Un siège par occupant ;

- Une corbeille à papiers ;

- Un porte bagages ;

- Des descentes de lit à défaut de moquette ou tapis.

C-2) Equipement des salles de bains :
Toutes les salles de bain doivent comprendre :

- Un miroir et néon au niveau du lavabo ;

- Un système antidérapant pour la baignoire et la douche ;

- Une poignée d'appui prés de la baignoire ;

- Une prise de courant électrique ;

- Une boîte à rebuts ;

- Un linge de toilette complet muni de patères.

Les installations électriques doivent être munies d'un système d'étanchéité afin de protéger toute personne émergée et les prises de courant doivent être fixées loin de l'eau et dotées de couvercles.

D-Le restaurant ou la cafétéria :

Si l'établissement dispose d'un restaurant, la superficie de celui-ci doit être en rapport avec la capacité de l'hôtel et calculée su la base de 0,90 m^2 par couvert.

En outre, il doit être doté de : Linge de table de qualité (molletons, nappes, napperons, serviettes en tissu), des couverts et une verrerie de table de qualité.

La cafétéria doit disposer, pour sa part, de tout le matériel nécessaire pour assurer la prestation du petit-déjeuner.

La cuisine doit être dotée des équipements et ustensiles nécessaires pour assurer un service de qualité et doit être conforme aux principes d'hygiène en vigueur. La conservation des denrées alimentaires doit s'effectuer selon les normes applicables aux établissements de restauration (frigos... etc.). Le personnel de cuisine doit porter la tenue réglementaire.

E) Lingerie /buanderie (facultative)

Si l'établissement classé " deux étoiles " dispose d'une lingerie/buanderie, celle-ci doit être suffisamment équipée, munie d'un système d'aération naturelle et/ou mécanique et doit comprendre les équipements suivants : Machine à laver, essoreuse, calandreuse, chariot à linge, séchoir, réserve de linge séparée de la buanderie.

F-) locaux du personnel
Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour

hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munis de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

G-) Prestations de services/Personnel

L'hôtel classé " deux étoiles " doit disposer au minimum de 0,4 employé par chambre.

15% du Personnel doivent être qualifiés et issus d'une école de formation hôtelière, le reste doit justifier d'un apprentissage adéquat. L'ensemble du personnel doit être immatriculé à la CNSS conformément à la réglementation en vigueur.

La direction :

Les postulants au poste de direction doivent :

- Etre titulaires d'un diplôme délivré par une école de formation hôtelière et avoir occupé un poste de directeur dans un établissement hôtelier pendant deux ans au moins, ou justifier d'une expérience de quatre années au moins à un poste de responsabilité dans un établissement hôtelier ;

Le personnel de la réception et, dans le cas ou l'établissement dispose d'un restaurant et d'un bar, le maître d'hôtel et le barman doivent parler outre la langue arabe, la langue française, et une autre langue étrangère.

H- Divers

L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres ;

Un coffre fort, pour le dépôt des objets de valeur, est obligatoire au niveau de la réception ;

Une pharmacie de secours est obligatoire ;

L'établissement doit être en mesure de répondre à toute demande de médecin formulée par la clientèle et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente. (Fichiers médicaux à jour) ;

Une tenue vestimentaire soignée doit être prévue pour l'ensemble du personnel et plus particulièrement le personnel en contact direct avec la clientèle ;

Un service d'entretien est obligatoire pour assurer le bon fonctionnement, en permanence, de toutes les installations et de tous les équipements de l'établissement ;

Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

I - Sécurité :

Le personnel de l'hôtel doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halls et tout autre local d'une superficie supérieure à 300 m^2 doivent être désenfumés.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;

- D'un éclairage de sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages ;

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (extincteurs dont ceux à déclenchement automatique, pour la chaufferie détecteurs de fumée ... etc..

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

Outre les dispositions mentionnées concernant la sécurité, les établissements dont la construction sera entreprise après la publication du présent arrêté, doivent disposer de robinets d'incendie armés (R.I.A) et de bouches d'incendie.

J - Hygiène :

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

7- Hôtels classés une étoile (1*)

A - Conditions Générales :

- L'hôtel classé " une étoile " est un établissement caractérisé par la simplicité de ses locaux et de ses équipements, mais qui offre un minimum de confort et de commodités.

- L'hôtel classé dans la catégorie " une étoile " doit avoir une entrée indépendante (*1), bien aménagée, éclairée et abritée des intempéries.

- L'eau chaude doit être assurée en permanence,

- La prestation du petit déjeuner est obligatoire dans les établissements de cette catégorie situés hors des zones urbaines.

_____

(*1) Entrée indépendante obligatoire au cas où l'exploitation comprendrait également un restaurant ou une cafétéria,

B - Salon, hall de réception

- Le hall de la réception (*2) doit disposer de sièges, canapés, fauteuils en rapport avec la capacité de l'hôtel et comprendre les services suivants :

- Réception/conciergerie,

- Cabines téléphoniques insonorisées,
- Coffre- fort général,
- Une salle de lecture ou un salon de télévision.

B - 1) Les sanitaires dans les espaces communs

Des toilettes communes doivent être aménagées dans les espaces communs et près des salles communes avec séparation pour hommes et femmes et comprendre un W.C, un lavabo avec mitigeurs ou robinets alimentés en eau chaude en permanence, Ces locaux doivent être suffisamment aérés et dotés de sèche mains électriques et de distributeurs de savon liquide.

C - Habitabilité (*3)

La surface habitable des chambres (salle de bain, salle d'eau et penderie non comprises) doit être au moins égale à 09 m^2pour les chambres individuelles et 10 m^2 pour les chambres doubles, et de 12 m^2 pour les chambres triples (35% de la capacité totale en chambres peut être aménagée en chambres à trois fils) ;

50% des chambres doivent comprendre des salles de bain complètes avec baignoires d'une superficie de 3 m^2 dans un espace cloisonné (*4), dotées d'un système d'aération (fenêtre ou gaine avec ventilateur), d'1 lavabo avec robinet mélangeur et 1 W-C. Le reste doit être doté d'une salle d'eau d'une superficie de 3 m^2composée d'une douche avec rideau, d'un lavabo et d'un W.C

Dans le cas où les chambres ne disposent pas de salle de bain ou de douches, il doit être prévu des salles d'eau communes au niveau de chaque étage et comprenant : douche avec receveur, un lavabo et un WC isolé par fraction de 25 chambres (*5).

Toutes les chambres doivent disposer de convecteurs individuels (chauffage) si l'établissement ne dispose pas d'une installation de chauffage central.

Un poste téléphonique par étage, sauf aux étages ou toutes les chambres disposent d'un téléphone.

C - 1 Equipement des chambres :

Les chambres doivent être dotées d'un mobilier convenable :

- Literie standard ;
- Tables de chevet, lampes de chevet ou appliques ;
- Commutateur tête de lit ;
- Une table avec miroir pouvant servir également d'écritoire ou de coiffeuse ;
- Un siège par occupant ;
- Une penderie, une armoire ou un meuble combiné ;

_____
(*2) L'absence de réception indépendante pourra être toléré dans cette catégorie,
(*3) Sous réserve du respect de la superficie des chambres, et sauf dérogation du Ministère du Tourisme, l'hôtel classé dans la catégorie une étoile peut comporter à titre exceptionnel des chambres ne répondant pas aux normes de sa catégorie dans une proportion de 10% de la capacité totale de l'établissement à condition que les clients soient mis au courant avant la location des chambres.
(*4) la cloison peut être constituée de matériaux légers et imperméables. Ce local sanitaire doit être pourvu d'une porte pliante ou coulissante.
(*5) Cette norme ne s'applique que pour les établissements en activité avant la promulgation de cet arrêté.

- Un porte bagages ;

- Descente de lits à défaut de tapis ou de moquette ;
- Rideaux d'occultation opaques si la chambre ne dispose pas de volets roulants, persienne. et d'un voilage ;
- Boîtes à ré buts.

C - 2 - Commodités sanitaires :

Les salles de bain doivent comprendre :

- Un miroir et néon au niveau du lavabo ;

- Un système antidérapant pour la baignoire et la douche ;

- Une poignée d'appui prés de la baignoire ;

- Une prise de rasoir étanche ;

- Un linge de toilette complet muni de patères.

Les installations électriques doivent être munies d'un système d'étanchéité afin de protéger toute personne émergée et les prises de courant doivent être fixées loin de l'eau et dotées de couvercles.

D - Cafétéria :

Une cafétéria aménagée et équipée du matériel nécessaire doit être prévue pour assurer la prestation du petit déjeuner à la demande de la clientèle.

Une cuisine doit être prévue, celle - ci doit être bien aérée et éclairée, dotée d'un réfrigérateur et de matériel de fonctionnement et d'exploitation en nombre suffisant en vue d'assurer les conditions minimales d'hygiène et de sécurité alimentaire et de présenter une prestation convenable à la clientèle.

E. Lingerie/buanderie (facultative) :

Si l'établissement classé " une étoile " dispose d'une lingerie buanderie, celle-ci doit être suffisamment équipée, munie d'un système d'aération naturelle et/ou mécanique et doit comprendre les équipements suivants : Machine à laver, essoreuse, calandreuse, chariots à linge, séchoir, réserve de linge séparée de la buanderie.

F - Prestations de services/Personnel :

L'hôtel classé " une étoile " doit disposer d'un minimum de 0,3 employé par chambre. Dix pour cent (10%) de l'effective du personnel au moins doivent être qualifiés et issus d'une école de formation hôtelière. Le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage complet.

L'ensemble du personnel doit être immatriculé à la CNSS conformément à la réglementation en vigueur.

Le directeur de l'établissement doit être titulaire d'un diplôme délivré par une école de formation hôtelière et avoir occupé un poste de responsabilité dans un établissement hôtelier pendant quatre années au moins.

Le personnel de la réception doit parler outre la langue arabe, la langue française, et une autre langue étrangère.

G) Locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munies d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mitigeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

H - Divers :

L'affichage des prix en obligatoire au niveau de la réception et des chambres,

Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

Une pharmacie de secours est obligatoire ;

L'établissement doit être en mesure de répondre à toute demande de médecin formulée par un la clientèle et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente (Fichiers médicaux à jour)

Une tenue vestimentaire soignée doit être prévue pour l'ensemble du personnel et plus particulièrement le personnel en contact direct avec la clientèle

Un service d'entretien est obligatoire pour assurer le bon fonctionnement, en permanence, de toutes les installations et de tous les équipements de l'établissement.

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

1 - Sécurité :

Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halls et tout autre locale d'une superficie supérieure à 300 m^2doivent être désenfumés.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages ;

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en largues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques, notamment les extincteurs à déclenchement automatique, les détecteurs de fumée ... etc.. ;

Outre les dispositions mentionnées concernant la sécurité, les établissements dont la construction sera entreprise après la publication du présent arrêté, doivent disposer de robinets d'incendie armés et de bouches d'incendie.

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

J - Hygiène :

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

8 - Motels 1ère catégorie

A - Conditions générales :

Le motel classé en 1ère catégorie est un établissement caractérisé par le grand confort de ses installations et de ses équipements.

Il doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Etre situé sur un axe routier, hors des agglomérations ou à leur périphérie,

- Etre constitué d'unités d'hébergements isolées sous forme de pavillons,

- Avoir un accès facile et bien signalé,

- Avoir de l'eau chaude en permanence,

- Le chauffage est obligatoire,

- La climatisation froide cm obligatoire si les conditions climatiques l'exigent,

- La norme d'emploi est de 0.5 employé par chambre ; le directeur et les responsables doivent être issus d'une école de formation hôtelière, ou d'un institut de tourisme.

- Le personnel de la réception doit être qualifié, et en tenue impeccable. Il doit parler, outre la langue arabe, une ou deux langues étrangères au moins,

- L'ascenseur, est obligatoire si l'établissement comporte plus de 3 étages.

B - Installations communes :

Le Parking doit être aménagé à proximité des chambres avec des emplacements délimités, abrité et gardé. Sa capacité doit être égale au nombre total des chambres.

L'entrée des clients dans le bâtiment principal doit être spacieuse, bien éclairée et abritée des intempéries ;

Le hall de réception : sa superficie doit être calculée sur la base de 1,50 m^2 par chambre et peut être limitée à 150 m^2si les conditions techniques l'exigent. Il doit comprendre les services suivants :

- Réception - conciergerie,

- service d'informations,
- caisse,
- cabines téléphoniques insonorisées en nombre suffisant,
- dépôt pour bagages,
- Kiosque à journaux et à tabac,
- Pharmacie de secours.

Un salon ou plusieurs salons selon la capacité de l'établissement, très confortables, avec un ameublement d'excellente qualité et en parfait état. Leur superficie doit être calculée sur la base de 1,50 m^2 par chambre.

Les couloires ou passages entre les différents bâtiments et chambres d'une largeur minimale de 1,50 m doivent être dallés, éclairés et abrité des intempéries.

Le restaurant ou le snack - bar doit être fonctionnel et parfaitement adapté à la catégorie de l'établissement. Le service doit être assuré 24 heures sur 24 heures

Sanitaires dans les espaces communs : Des toilettes communes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les espaces communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants: Cabinets de toilette avec abattant au niveau des cuvettes, des balayettes et des urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîtes à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

G - Les chambres :

20 % au maximum des chambres peuvent comporter trois ou quatre lits lorsque la superficie le permet :

- Chambre single : 10 m^2
- Chambre double : 14 m^2
- Chambre triple : 16 m^2
- Chambre quadruple : 18 m^2

L'ameublement doit être de bonne qualité et comprendre :

- Un lit de 1,40 m x 2 m ou 2 lits (1 m x 1,90 m) avec tables et lampes de chevet,
- Une coiffeuse,
- Un tapis ou des descentes de lit,
- un téléphone,
- Une armoire - penderie,
- Un siège par occupant,
- Un écritoire,
- Un porte - bagages,
- Des rideaux d'occultation opaques.

La literie et le linge doivent être de bonne qualité et en bon état.

Toutes les chambres doivent être dotées d'une salle de bain bien aérée d'une superficie minimale de 4 m^2, constituée :

- Lavabo avec éclairage à néon,
- Baignoire avec système antidérapant, une poignée de sécurité, rideau douche. Un linge de toilette complet avec des patères.

- Les installations électriques doivent être munies d'un système d'étanchéité afin de protéger toute personne émergée et les prises de courant doivent être fixées loin de l'eau et dotées de couvercles.

D - Dépendances et service personnel

La cuisine doit être équipée du matériel nécessaire de façon à assurer un service rapide et permanent. Sa superficie doit être proportionnelle à la capacité en couvert du restaurant.

Les locaux du personnel

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mitigeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

E) Divers

Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halles et tout autre local d'une superficie supérieure à 300 m^2 doivent être désenfumés.

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

L'établissement doit disposer :

- D'une pharmacie de secours ;

- De tableaux de prix obligatoirement affichés au niveau de la réception et des chambres,

- D'un livre de réclamations qui doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile,

- D'un éclairage de sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages,

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs.

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères,

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinets d'incendie armés (R.I.A), bouches d'incendie, extincteurs à déclenchement automatique, détecteurs de fumée ... etc.. Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

- D'un groupe électrogène de secours, doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bâche d'eau,

- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service.

- L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé. Les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial, et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

- D'un réservoir d'eau d'un volume suffisant pour assurer l'alimentation normale de l'établissement.

- L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

9 - Motels 2ème catégorie
Conditions générales :

Le motel classé en 2ème catégorie est un établissement caractérisé par le confort de ses installations et de ses équipements.

Il doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Etre situé sur un axe routier, hors des agglomérations ou à leur périphérie,

- Etre constitué d'unités d'hébergement isolées sous forme de pavillons,

- Avoir un accès facile et bien signalé,

- Avoir de l'eau chaude en permanence,

- Avoir le chauffage,

- Avoir la climatisation,

- La norme d'emploi est de 0.3 employé par chambre, le directeur et les responsables doivent être issus d'une école de formation hôtelière ou d'un institut de tourisme.

B - Installations communes :

Le Parking doit être aménagé à proximité des chambres avec des emplacements délimités, abrité et gardé. Sa capacité doit être égale au nombre total des chambres.

L'entrée des clients dans le bâtiment principal doit être spacieuse, bien éclairée et abritée des intempéries ;

Le hall de réception : sa superficie doit être calculée sur la base de 1 m^2 par chambre et peut être limitée à 100 m^2 si les conditions techniques l'exigent. Il doit comprendre les services suivants :

- Réception - conciergerie,

- cabines téléphoniques insonorisées,

- dépôt pour bagages,

- kiosque à journaux et à tabac,

- Pharmacie de secours.

Les couloirs ou passages entre les différents bâtiments et chambres d'une largeur minimale de 1,30 m doivent être dallés, éclairés et abrité des intempéries.

Le restaurant ou le snack - bar doit être fonctionnel et parfaitement adapté à la catégorie de l'établissement. Le service doit être assuré 24 heures sur 24 heures.

Un salon selon la capacité de l'établissement, confortable, avec un ameublement en parfait état. Sa superficie doit être calculée sur la base de 1 m^2 par chambre.

Sanitaire dans les espaces communs

Des toilettes communes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les espaces communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette avec abattant au niveau des cuvettes, des balayettes et des urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîtes à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

C - Les chambres :

20% au maximum des chambres peuvent comporter trois ou quatre lits lorsque la superficie le permet :

- Chambre single : 9 m^2
- Chambre double : 13 m^2
- Chambre triple : 15 m^2
- Chambre quadruple : 16 m^2

L'ameublement doit être de bonne qualité et comprendre :

-1 lit de 1,40 m x 2 m) ou 2 lits (1 m x 1,90 m) avec tables et lampes de chevet,
- 1 coiffeuse,
- 1 tapis ou des descentes de lit
- téléphone,
- 1 armoire - penderie,
- 1 siège par occupant,
- 1 écritoire,
- 1 porte - bagages.
- Des rideaux d'occultation opaques.

La literie et le linge doivent être de bonne qualité et en bon état.

5 % des chambres doivent être dotées de salles de bain bien aérées d'une superficie minimale de 3,50 m^2, constituées de :

- Lavabos avec éclairage à néon,

- Baignoires avec système antidérapant, poignées de sécurité, rideaux et linge de toilette complet avec des patères.

- W.C séparés ;

- Les installations électriques doivent être munies d'un système d'étanchéité afin de protéger toute personne émergée et les prises de courant doivent être fixées loin de l'eau et dotées de couvercles.

Le reste doit disposer de salles d'eau dotées de douches, lavabos et de W.C.

D - Dépendances et service personnel

La cuisine doit être équipée du matériel nécessaire de façon à assurer un service rapide et permanent. Sa superficie doit être proportionnelle à la capacité en couvert du restaurant ;

Les locaux du personnel Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mitigeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques

E - Divers

L'établissement doit disposer :

- D'une pharmacie de secours ;

- De tableaux de prix obligatoirement affichés au niveau de la réception et des chambres,

- D'un livre de réclamations qui doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

- D'un personnel initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile,

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages,

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs,

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés, en arabe et en langues étrangères,

- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service.

D'un réservoir d'eau d'un volume suffisant pour assurer l'alimentation normale de l'établissement.

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé. Les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial, et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

L'établissement doit procéder à l'entretien des espaces verts.

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

10 - Résidences touristiques
" Première catégorie "
A) Conditions générales :

La résidence touristique classée en " première catégorie " est un établissement d'hébergement caractérisé par le grand confort de ses installations et de ses équipements. Elle doit être physiquement autonome par rapport à d'autres bâtiments ou parties de bâtiments et doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Avoir une situation bien sélectionnée et un aspect particulièrement luxueux,

- L'entrée des clients doit être spacieuse, bien signalée et bien éclairée la nuit et abritée contre les intempéries, Elle doit être distincte de l'entrée de service,

- Avoir de l'eau chaude en permanence,

- Avoir un système de climatisation chaud et froid qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs (restaurants, bar, salons, ...etc.),

- le parking (*1) doit être assuré à 70% au moins de la clientèle de l'établissement et doit lui être exclusivement réservé,

- Le garage (*2) doit être assuré à 3% au moins de la clientèle de l'établissement.

B -) Salon, Hall de réception :

Le salon doit être très confortable, dénoté d'un aspect luxueux et en parfait état d'entretien. Sa superficie doit être calculée sur la base de 1,50 m^2 par chambre et peut être limitée à 100 m^2 si les conditions techniques l'exigent.

Le hall de réception doit comprendre les services suivants :

- Réception, conciergerie (ayant à disposition portier, chasseur, chariots à bagages ... etc.),
- Cabines téléphoniques insonorisées en nombre suffisant,
- Un service caisse assurant le change,
- Un coffre-fort général, si l'établissement ne dispose pas de coffres-forts individuels dans les chambres,

_____
(*1) Sauf dérogation du Ministère du tourisme, le parking peut être, en cas de problèmes techniques dûment Justifiés, substitués par des lieux d'arrêt pour les véhicules et les autocars prévus devant les résidences touristiques, particulièrement pour les établissements situés en zones urbaines.
(*2) Facultatif si les structures de la résidence touristique ne le permettent pas

- Un kiosque à journaux et boutique (*3),
- Standard téléphonique muni d'un fax.

Le personnel de réception doit être qualifié, en tenue impeccable. Il doit parler outre la langue arabe, 02 langues étrangères dont l'anglais ou l'allemand.

B - 1) Sanitaires dans les espaces communs (réception -restaurant)

Des toilettes communes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les espaces communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette

avec abattant au niveau des cuvettes, des balayettes et des urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boites à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

C) Habitabilité :

Les couloirs ou passages entre les différents appartements et chambres, doivent avoir une largeur minimale de 1,70 m, recouverts de tapis ou de moquette ou d'un sol à revêtement spécial (carrelage ou mosaïque) et doivent être bien éclairés de la lumière artificielle et/ou naturelle.

Des précautions techniques doivent être prises pour assurer une isolation phonique et thermique et ce, conformément aux règlements régissant la construction.

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

C - 1) Les appartements doivent avoir une superficie minimale de 40 m^2 et comprendre les équipements suivants :

la chambre à coucher :

- Deux lits individuels de dimension confortable (1,40 m x 2 m chacun) ou un grand lit pour deux personnes de grande dimension (King Size),

- Deux tables de chevet avec luminaires de tête de lit ou à défaut des appliques,

- Deux descentes de lits,

- Une armoire - penderie ou placard,

- Un appareil téléphonique,

- Des rideaux d'occultation opaques et des voiles,

Une coiffeuse - écritoire avec le nécessaire pour écrire,

Un téléviseur,

Un siège par occupant,

Un porte baffles,

Une boite à rebuts,

Un mobilier pour la terrasse (loggia), si l'établissement en dispose.

Le salon/la salle à manger :

- Un fauteuil par occupant,

Une table basse,

Une décoration bien étudiée,

Un téléviseur et un appareil téléphonique supplémentaires,

(*3) Sous réserve de conditions relatives à l'espace et à la superficie.

- Un tapis ou moquette de bonne qualité,

- Une grande table couverte par une nappe en tissu de bonne qualité et en bon état de propreté (pour 04 personnes et peut être limitée à 06 personnes),

- Des chaises confortables,

- Un meuble de rangement pouvant servir également de console,

- Tout le mobilier doit être confortable et de 1ère qualité.

La cuisine (Kitchenette)
La cuisine doit être dotée d'un système d'aération naturelle au artificielle et comprendre :

- une armoire ou un placard destiné au rangement du matériel de cuisine,

- Une cuisinière électrique à quatre feux, un four à micro ondes, un toasteur et un réfrigérateur, une prise de courant électrique à proximité du plan de travail ... etc.

- Les ustensiles nécessaires à la cuisine : couverts, assiettes, plats et verrerie ... etc., qui doivent être de bonne qualité et en nombre suffisant et ce, en fonction de l'occupation de l'appartement,

- Des moustiquaires à toutes les ouvertures,

- Des bacs à plonge (éviers avec robinets mitigeurs à commande orientable),

- Des chutes d'ordures à partir de la cuisine vers un collecteur central,

- Une poubelle munie d'un couvercle (récupération quotidienne).

La salle de bain :

Une baignoire munie d'un système antidérapant, poignée de sécurité accrochée à la baignoire ou murale, rideaux douche ou des parois mobiles,

Un lavabo avec mitigeur orientable,

Un W.C. isolé et aéré muni d'abattant pour la cuvette et d'une balayette.

En outre, la salle de bain doit être bien aérée et bien éclairée, pourvue d'un linge de toilette complet en fonction de l'occupation de la chambre comprenant : carré visage, serviette éponge, sortie de bain, produits d'accueil de qualité, prise de courant électrique pour rasoir.

D) Installations de service

Lingerie/buanderie (*1) :

La résidence touristique classée " première catégorie " doit être dotée d'une lingerie suffisamment équipée, munie d'un système d'aération naturelle et/ou artificielle et doit comprendre les installations suivantes : Buanderie avec rangement séparée de la lingerie, machines à laver, essoreuse, calandreuse, bacs à lessive, séchoirs, réserve de linge.

En outre, la lingerie doit assurer un service rapide de nettoyage à sec et de repassage réservé à la

clientèle.

E) - Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munies d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou chambres individuelles.

_____
(*1) facultatif si ce service est sous traité par l'établissement

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeur de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

G - Prestations de service - Personnel :

La norme d'emploi est de 0,5 employé par chambre.
45% du personnel doivent être issus d'une école hôtelière, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage adéquat. L'ensemble doit être affilié à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

Le personnel en contact permanent avec la clientèle doit être qualifié, de moralité exemplaire et constamment en tenue soignée.

La Direction :

Les postulants au poste de directeur d'une résidence touristique de première catégorie doivent être :

- Titulaires d'un diplôme délivré par un Institut Supérieur du Tourisme (option : Gestion Hôtelière) ou de tout autre diplôme reconnu équivalent, et avoir occupé au moins pendant deux ans un poste de responsabilité dans un établissement de même standing ou dans un établissement classé dans la catégorie 4 ou 3 étoiles.

- Ou d'un diplôme de technicien en hôtellerie et justifier d'une expérience à un poste de responsabilité de 10 années au moins dans un établissement de 4 ou 3 étoiles.

Réception - Conciergerie :

Le personnel de la réception et le concierge doivent être qualifiés et parler, outre la langue arabe, deux langues étrangères au moins (français et anglais, ou français et allemand ... etc.)

Etages - Appartements :

L'entretien doit être assuré par une gouvernante qualifiée secondée par des femmes de chambres et/ ou des valets de chambres. Chaque étage doit disposer d'un office muni de placards et de ressers pour le rangement des produits d'entretien, de chariots d'étages. En outre un bloc sanitaire doit être prévu au niveau des offices des étages pour le personnel de chambre.

Les espaces communs, les circulations et les appartements doivent être maintenus en parfait état de propreté et d'hygiène.

Loisir et animation : (*1) :

La résidence touristique 1ère catégorie doit pouvoir offrir :

- Piscine avec pataugeoire pour enfants séparée du bassin principal,

- Jardin avec jeux pour enfants,

- Terrains de sports,

- Des jeux de société (mis à la disposition de la clientèle gratuitement)

H) Restaurant (facultatif).

Dans le cas de son existence, il devra, ainsi que la cuisine, répondre aux normes de classement des restaurants rangés dans la catégorie deux fourchettes (2F).

En l'absence d'un restaurant, un snack-bar ou une cafétéria doit être prévu.

_____

(*1) Sou réserve des dépositions réglementaires particulièrement celles relatives à l'espace et à la superficie, les résidences touristiques classées " première catégorie " situées en zones urbaines, peuvent fournir à la clientèle résidente des activités tendant à l'animation (night-club, sauna, fitness ... etc.) en remplacement aux activités ludiques et récréatives telles que prévues par la réglementations.

I) Divers :

L'établissement doit être doté :

- D'un service d'entretien pour assurer le bon fonctionnement en permanence de toutes les installations et de tous les équipements de la résidence. Ce service doit disposer d'un atelier, d'une réserve de matériel (pièces de rechange, matériel divers de montage et de réparation .etc.)

- D'un service d'assistance médicale dirigé par un médecin de garde conventionné. Ce service comprend une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente.

- D'un maître - nageur agréé qui doit être présent en permanence au niveau de chaque piscine et au niveau de la plage privée de l'établissement dans le cas d'un balnéaire,

- D'un ou plusieurs ascenseurs, selon la capacité de la résidence si celle-ci dispose de plus de trois étages et qui doivent être dotés d'un système d'appel prioritaire en cas de sinistre.

- De tableaux des prix affichés obligatoirement au niveau de la réception et des chambres,

- D'un livre de réclamations qui doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

J) Sécurité

Le personnel de la résidence touristique doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halls et tout autre local d'une superficie supérieure à 300m²doivent être désenfumés.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile,

- D'un groupe électrogène de secours, doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bâche d'eau.

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages.

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs.

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères.

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinets d'incendie armés (R.I.A), bouches d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie détecteurs de fumée. etc..

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

H) Hygiène et environnement :

L'établissement doit être doté :

D'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé,

- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux.

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

11 - Résidences Touristiques
" Deuxième catégorie "
A - Conditions générales :

La résidence touristique classée " deuxième catégorie " est un établissement d'hébergement qui doit être physiquement autonome par rapport à d'autres bâtiments ou parties de bâtiments et caractérisée par le confort de ses équipements et de ses installations. Elle doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Avoir une situation bien choisie,

- Avoir un aspect confortable,

- Le chauffage et la climatisation (froid) sont obligatoires si les conditions climatiques l'exigent,

- Un service de blanchisserie doit être assuré (*1),

- L'eau chaude doit être assurée en permanence.

- Le parking (*2) doit être assuré à 50% au moins de la clientèle et doit lui être exclusivement réservé.

- Le garage (*3) doit être assuré à 20% au moins de la clientèle.

- L'entrée des clients doit être spacieuse, signalée, bien éclairée la nuit, abritée contre les intempéries et distincte des entrées de service.

B- Hall de réception, salon :

L'aménagement et la décoration doivent être bien étudiés. Le hall de réception doit comprendre les services suivants :

- Réception, conciergerie ;

- Des cabines téléphoniques insonorisées en nombre suffisant,

- Un coffre-fort,

- Une bagagerie,

- Un standard téléphonique doté de fax.

La superficie du hall et du salon doit être déterminée sur la base de 1m² par chambre et peut être limitée à 80m² lorsque les conditions techniques ne le permettent pas. L'ameublement doit être confortable, de bonne qualité et en parfait état d'entretien.

_____
(*1) Service facultatif si ce dernier est sous traité à l'extérieur.
(*2) Sauf dérogation du Ministère du tourisme, le parking peut être, en cas de problèmes techniques dûment justifiés, substitué par des lieux d'arrêt pour les véhicules et les autocars prévus devant les résidences touristiques particulièrement pour les établissements situés en zones urbaines.
(*3) Dérogation par le Ministère du Tourisme sous réserve des conditions relatives à l'espace et à la superficie.

B - 1) Les sanitaires dans les espaces communs :

Des toilettes communes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les espaces communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette avec abattant au niveau des cuvettes, des balayettes et des urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîtes à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

C- Habitabilité :

Les couloirs entre les différents appartements et chambres doivent avoir une largeur minimale de 1,50 m et doivent être bien éclairés.

Des précautions techniques doivent être prises pour assurer une isolation phonique et thermique et ce, conformément aux règlements régissant la construction.

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

C - 1) Les appartements :

La superficie minimale des appartements doit être de 35 m².

Pour pallier toutes nuisances sonores, les appartements de la résidence située en milieu urbain doivent être équipés d'un système de double-vitrage au niveau des baies vitrées.

Chambre à coucher :

L'équipement des chambres à coucher doit comprendre :

- Deux lits individuels de dimension confortable (1,40 m x 2 m) ou un grand lit pour de personnes de grande dimension (king size) ;

- Deux tables de chevet avec luminaires tête de lit ou appliques,

- Des descentes de lits (à défaut de moquette ou tapis),

- Un commutateur tête de lit ;

- Une armoire- penderie, ou meuble de rangement,

- Un appareil téléphonique,

- Un téléviseur ;

- Des rideaux d'occultation opaques et des voilages,

- Une coiffeuse- écritoire avec tabouret,

- Un siège par occupant,

- Un porte bagages.

Selle de bain :

Les salles de bain doivent être dotées :

- D'une baignoire avec un système antidérapant, barre ou poignée de sécurité et rideau douche ou paroi -mobile,

- D'un lavabo avec éclairage néon doté de robinet mélangeur ou mitigeur à commande orientable et un W.C séparé muni d'abattant au niveau de la cuvette et d'une balayette.

- D'un système d'aération naturelle ou mécanique, d'une prise de courant électrique pour rasoir, d'un linge de toilette complet composé de carrés visage, de sorties de bain, de serviettes éponge, de patères ... etc,

Les installations électriques doivent être munies d'un système d'étanchéité afin de protéger toute personne émergée et les prises de courant doivent être fixées loin de l'eau et dotées de couvercles.

Salon / Salle à manger :

La partie salon doit comprendre :

- Un fauteuil par occupant, ou un canapé ou bien un salon marocain (selon formule) ;

- Une table basse ;

- Une décoration bien étudiée ;

- Tapis ou moquette.

La partie salle à manger doit comprendre :

- Une grande table avec molleton couverte de nappe et napperons en tissu en bon état de propreté ;

- Une chaise confortable par occupant ;

- Un meuble à tiroirs pouvant servir également de console ;

- Un mobilier confortable et de bonne qualité ;

- Une décoration murale.

La Cuisine :

La cuisine doit être dotée d'un système d'aération naturelle ou artificielle et comprendre :

- Une armoire ou un placard destiné au rangement du matériel de cuisine ;

- Une cuisinière électrique, un four à micro -ondes, un toasteur, un réfrigérateur, une prise de courant électrique à proximité du plan de travail ... etc ;

- Les ustensiles nécessaires à la cuisine : Couverts, assiettes et verrerie qui doivent être de bonne qualité et en nombre suffisant, en fonction de l'occupation de l'appartement ;

- Des moustiquaires au niveau de toutes les ouvertures ;

- Des bacs à plonge (éviers avec robinets mitigeurs à commande orientable) ;

- Une poubelle munie d'un couvercle (récupération quotidienne) ;

- Des chutes d'ordures à partir de la cuisine vers un collecteur central.

D) Lingerie / buanderie : La lingerie doit être munie d'un système d'aération naturelle et/ou artificielle et doit comprendre les installations suivantes : Buanderie avec rangement séparée de la lingerie, machines à laver, essoreuse, calandreuse, bacs à lessive, séchoir et réserve de linge. En outre, la lingerie peut assurer un service rapide de nettoyage à sec et de repassage réservé à la clientèle.

Le restaurant (facultatif) :

Dans le cas où il existe, il doit répondre aux normes de classement requises pour les restaurants de la catégorie " une fourchette ".

E) Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munies d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

G - Prestations de service - personnel :

La norme d'emploi est de 0,4 employé par chambre.

20% du personnel doivent être issus d'une école hôtelière, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage adéquat.

L'ensemble du personnel doit être immatriculé à la CNSS conformément à la réglementation en vigueur.

Le personnel en contact permanent avec la clientèle doit être qualifié, de moralité exemplaire et constamment en tenue soignée.

La Direction :

Les postulants au poste de directeur d'une résidence touristique de deuxième catégorie doivent être titulaires :

- D'un diplôme délivré par un Institut supérieur de Tourisme (Section Gestion Hôtelière) ou de tout autre diplôme reconnu équivalent, et avoir occupé le poste de directeur dans un établissement de même standing ou dans un établissement classé dans la catégorie 3 étoiles pendant au moins 3 ans, ou avoir occupé au moins pendant cinq ans un poste de responsabilité au niveau d'un établissement du même standing.

- Ou d'un diplôme de technicien en hôtellerie et justifier d'une expérience de dix années au moins dans un établissement de même standing, en tant que responsable.

Réception - Conciergerie :

Le personnel de la réception et le concierge doivent être qualifiés et être constamment en tenue de travail bien soignée et parler, outre la langue arabe, au moins une langue étrangère (français ou anglais).

Etages - Appartements

L'entretien des chambres doit être assuré par une gouvernante qualifiée secondée par des femmes de chambres et/ou des valets de chambres. Chaque étage doit disposer d'un office muni de placards et de ressers pour le rangement des produits d'entretien et de chariots d'étages. En outre un bloc sanitaire doit être prévu au niveau de ces offices pour le personnel de chambre.

Les espaces communs, les circulations et les appartements doivent être maintenus en parfait état de propreté et d'hygiène.

Loisirs et animation : (*1)

La résidence touristique (2ème catégorie) doit avoir :

- Une piscine avec pataugeoire pour enfants séparée du bassin principal,
- Un parc pour jeux d'enfants,
- Des terrains de sports,
- Des jeux de société mis à la disposition de la clientèle gratuitement.

_____

(*1) Sous réserve des dispositions réglementaires particulièrement celles relatives à l'espace et à la superficie, les résidences touristiques classées " deuxième catégorie ", situées en zones urbaines, peuvent fournir à la clientèle résidente des activités tendant à l'animation (night-club, sauna, fitness ... etc.) en remplacement aux activités ludiques et récréatives telles que prévues par la réglementation.

E) Divers :

L'établissement doit être doté :

- D'un service d'entretien obligatoire pour assurer le bon fonctionnement en permanence de toutes les installations et de tous les équipements de la résidence. Ce service doit disposer d'un atelier et d'une réserve de matériel (pièces de rechange, matériel divers de montage et de réparation ... etc.).

- D'une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente.

- D'un maître-nageur agréé doit être présent en permanence au niveau de la piscine et de la plage privée dans le cas d'un balnéaire.

- D'un ou plusieurs ascenseurs selon la capacité de la résidence si celle-ci dispose de plus de trois étages et qui doivent être dotés d'un système d'appel prioritaire en cas de sinistre.

- De tableaux de prix affichés obligatoirement au niveau de la réception et des chambres,

- D'un livre de réclamations qui doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

J) Sécurité

Le personnel de la résidence touristique doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halls et tout autre local d'une superficie supérieure à 300m^2 doivent être désenfumés.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile,

- D'un groupe électrogène de secours, doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bâche d'eau.

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages.

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs.

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères.

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinets d'incendie armés (R.I.A), bouches d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie détecteurs de fumée ... etc..

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

H) Hygiène et environnement :

La résidence touristique 2ème catégorie doit être dotée :

- D'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé,

- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée et réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux.

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

12 - Résidences touristiques

" Troisième catégorie "
A/ Conditions générales :

La résidence touristique classée en " troisième catégorie " est un établissement d'hébergement caractérisé pu le confort de ses installations et de ses équipements.

Elle doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Avoir un aspect confortable ;
- Le chauffage est obligatoire si les conditions climatiques l'exigent ;
- L'eau chaude doit être assurée en permanence ;
- Le parking doit être assuré à 20% au moins de la clientèle et doit lui être exclusivement réservé (*1) ;
- Le garage doit être assuré à 10% au moins de la clientèle (2*) ;
- L'entrée des clients doit être spacieuse, signalée, bien éclairée la nuit, abritée contre les intempéries et distincte des entrées de service.

B) Salon, Hall de réception :

La surface du salon doit être calculée sur la base de $1m^2$par chambre et peut être limitée à $80m^2$ lorsque les conditions techniques ne le permettent pas.

L'ameublement doit être confortable et en parfait état d'entretien.

L'aménagement et la décoration doivent être bien étudiés.

Le Hall de réception doit comprendre les services suivants :

- Réception, conciergerie (ayant à disposition, concierge, porteur),
- Cabines téléphoniques insonorisées,
- Coffre-fort général mis à la disposition de la clientèle,
- Pharmacie de secours.

B- 1) Les sanitaires dans les locaux communs :

Des toilettes communes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les locaux communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinet de toilette avec abattant au niveau des cuvettes, des balayettes et des urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs),

_____
(*1) Sauf dérogation du Ministère du Tourisme, le parking peut être, en cas de problèmes techniques dûment justifiés, substitué par des lieux d'arrêt pour les véhicules et les autocars prévus devant la résidence touristique particulièrement pour les établissements situés en zones urbaines.
(*2) Dérogation sous réserve des conditions relatives à l'espace et à la superficie.

sèche mains électriques, boîtes à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

C) Habitabilité

Les couloirs et les circulations doivent avoir une largeur minimale de 1,40 m et être bien éclairés. Des précautions techniques doivent être prises pour assurer une isolation phonique et thermique et ce, conformément aux règlements régissant la construction.

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

C-1) Les appartements

Les appartements doivent avoir une superficie minimale de 30 m^2 et comprendre les locaux et équipements suivants :

Chambre à coucher :

- Un lit pour deux personnes (1,40 m x 2 m) ou deux lits individuels (1 m x 1,90 m) ;

- Tables chevet avec luminaires ou à défaut des appliques ;

- Descentes de lit (à défaut de moquette ou de tapis) ;

- Armoire - penderie ou un meuble combiné ;

- Rideaux d'occultation opaques et des voilages ;

- Appareil téléphonique.

Salon - salle à manger : ils peuvent être groupés ou séparés.

La partie salon doit comprendre :

- Un fauteuil par occupant (ou divan), ou un salon marocain ;

- Une table basse ;

- Un téléviseur ;

- Une décoration bien étudiée ;

- Tapis ou moquette.

La partie salle à manger doit comprendre :

- Une chaise par occupant ;

- Une grande table couverte par une nappe en tissu toujours en état de propreté ;

Tout le mobilier doit être confortable et de bonne qualité.

La cuisine (kitchenette) :

Elle doit être dotée d'un système d'aération (naturelle ou artificielle) et comprendre :

- Un garde-manger ou une armoire à étagères ;

- Une cuisinière électrique ;

- Les ustensiles nécessaires pour les repas (couverts, assiettes, verrerie...etc.) en nombre suffisant et en fonction de l'occupation de l'appartement ;

- Un bac à plonge, (évier avec robinet mélangeur ou mitigeur muni d'eau chaude) ;

- Un réfrigérateur de moyenne capacité ;

- Une poubelle munie d'un couvercle (récupération quotidienne) ;

- Des chutes d'ordures à partir de la cuisine vers un collecteur central.

Salle de bain :

Elle doit être dotée de :

- Baignoire ou douche avec système antidérapant, poignée de sécurité, et rideau douche ;

- lavabo avec robinet mélangeur ou mitigeur ;

- W.C. avec abattant pour cuvette et balayette.

En outre, elle doit être bien aérée, bien éclairée et dotée d'un linge de toilette comprenant sorties de bains, carrés de visage et serviettes éponge en parfait état de propreté.

Le restaurant (*1) :

Dans le cas où il existe, il doit répondre aux normes de classement requises pour les restaurants de la catégorie " une fourchette ".

D) Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre : un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes / femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

E - Prestations de service - personnel :

La norme d'emploi est de 0,3 employé par chambre.

20% du personnel doivent être issus d'une école hôtelière, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage adéquat.

Le personnel en contact permanent avec la clientèle doit être qualifié, de moralité exemplaire et constamment en tenue soignée.

La Direction :

Les postulants au poste de directeur d'une résidence touristique troisième catégorie doivent être titulaires :

- D'un diplôme délivré par un Institut Supérieur de Tourisme (option : Gestion Hôtelière) ou de tout autre diplôme reconnu équivalent, et avoir occupé au moins pendant deux ans un poste de responsabilité dans un établissement de même standing ou dans un établissement classé dans la catégorie 2 étoiles.

- D'un diplôme de technicien en hôtellerie et justifier d'une expérience à un poste de responsabilité de 10 années au moins dans un établissement de même standing ou dans un établissement classé 2 étoiles.

Réception - Conciergerie :

Le personnel de la réception et le concierge doivent être qualifiés et doivent porter constamment une tenue de travail bien soignée et parler, outre la langue arabe, une langue étrangère au moins (français ou anglais).

Etages - Appartements

L'entretien des chambres doit être assuré par une gouvernante qualifiée secondée par des femmes de chambres et / ou des valets de chambres. Chaque étage doit disposer d'un office muni de placards et de ressers pour le rangement des produits d'entretien, de chariots d'étages. En outre un bloc sanitaire doit être prévu au niveau de ces offices pour le personnel de chambre.

(*1) Facultatif sous réserve des conditions relatives à l'espace et à la superficie.

F) Divers :

L'établissement doit être doté :

d'un service d'entretien pour assurer le bon fonctionnement en permanence de toutes les installations et de tous les équipements de la résidence. Ce service doit disposer d'un atelier, d'une réserve de matériel (pièces de rechange, matériel divers de montage et de réparation... etc.) ;

d'une pharmacie de secours ;

d'ascenseurs, de capacité suffisante, si la résidence a plus de trois étages et doivent être dotés d'un système d'appel prioritaire en cas de sinistre ;

d'un livre de réclamation doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception ;

Une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux.

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle ;

L'affichage des prix au niveau de la réception et des chambres ;

G) Sécurité :

Le personnel de la résidence touristique doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halls et tout autre local d'une superficie supérieure à 300 m^2 doivent être désenfumés.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;

- D'un groupe électrogène de secours, doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bâche d'eau ;

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages ;

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinet d'incendie armé (R.I.A.), bouches d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée... etc..

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

13 - Villages de vacances
" Première catégorie "
A) Conditions générales :

Le village de vacances " première catégorie " est un établissement d'hébergement et de loisirs caractérisé par le grand confort de ses installations et de ses équipements ainsi que par la variété et la richesse de ses activités d'animation.

Il doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Avoir une situation bien choisie et un accès sur la plage avec vue sur la mer dans le cas d'un balnéaire ;

- La climatisation (chaude et froide) est obligatoire au niveau des chambres et des locaux communs ;

- La densité d'édification ne doit pas dépasser 50% de la superficie totale de l'établissement ;

- 15% de la superficie totale doit être réservée aux zones vertes avec arbres, jardin, parcours piétons... etc.) ;

- L'entrée doit être spacieuse, signalée, bien éclairée la nuit, distincte des entrées de service et abritée contre les intempéries ;

- Le garage doit être prévu pour 20% au moins de la clientèle (*1) ;

Le Parking est obligatoire, il doit être abrité avec revêtement en dur d'une capacité égale à 01 emplacement pour deux chambres. Des emplacements additionnels de stationnement doivent être prévus pour les autocars.

B) Salon, Hall de réception :

L'aménagement et la décoration du salon et de la réception doivent dénoter un aspect luxueux ;

La superficie du hall de réception doit être calculée sur la base de 1,20 m^2 par chambre et limitée à 200 m^2, si les conditions techniques ne permettent pas une plus grande superficie.

B - 1) La réception doit être aménagée, compartimentée et décorée luxueusement et doit comprendre les services suivants :

- Réception ou bureau d'accueil ;

- Conciergerie séparée ayant à disposition : portiers, concierges, chasseurs, voituriers, garçons de courses, chariots à bagages... etc ;

- Service caisse assurant le change ;

- Standard téléphonique dans un local indépendant muni de fax ;

- Cabines téléphoniques insonorisées ;

- Coffre-fort général, si l'établissement ne dispose pas de coffres-forts individuels dans les chambres ;

- Centre commercial (*2) avec boutiques, kiosques, salon de coiffure... etc ;

- Location de voitures, de motos, de V.T.T... etc.

_____
(*1) sauf dérogation du Ministère du Tourisme, le garage peut être, en cas de problèmes techniques dûment justifiés, substitué par des lieux d'arrêt complémentaires pour les personnes handicapées.

(*2) si les conditions techniques le permettent

B - 2) Sanitaires dans les locaux communs (réception - restauration -night - club...)

Des toilettes communes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les locaux communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinet de toilette avec abattant et balayettes au niveau des cuvettes et urinoir en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîtes à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

C) Chambres et appartements :

Les chambres et appartements doivent être bien décorés et pourvus d'un système d'air conditionné chaud et froid. 10% au moins de la capacité totale du village doivent être aménagés en appartements.

C - 1) Chambres :

Surface habitable : minimum 20 m^2 (non inclus les parties : penderie, salle de bain).

Toutes les chambres doivent comprendre :

- Deux lits individuels (1,40 m x 1.90 m) ou un grand lit de dimension confortable (King size) ;

- Deux tables de chevet, deux lampes de chevet ou des appliques avec commutateur tête de lit ;

- Une armoire - penderie ou meuble combiné ;

- Un écritoire, une coiffeuse avec tabouret ;

- Un siège par occupant ;

- Un appareil téléphonique ;

- Un téléviseur ;

- Un mini-bar ;

- Un porte bagages ;

- Des descente de lits (à défaut de moquette ou de tapis) ;

- Une salle de bain complète avec baignoire munie d'un système antidérapant et d'une poignée de sécurité, deux lavabos avec mitigeurs ou robinets mélangeurs et W.C. isolé. Elle doit être bien aérée et bien ventilée.

C - 2) Appartements :

L'appartement doit comprendre, en outre, un salon avec :

- Un fauteuil par occupant ;

- Une table basse ;

- Une décoration bien étudiée ;

- Un téléviseur et un appareil téléphonique supplémentaires ;

- Tapis ou moquette de qualité supérieure.

D) Restaurant (s) :

Il doit être parfaitement adapté à ce genre d'établissement. Sa surface doit être calculée sur la base de 1,20 m^2 par couvert. 100% des clients du village doivent pouvoir être servis en même temps.

Le restaurant (s) doit être doté d'une climatisation chaude et froide et d'un matériel suffisant de fonctionnement et d'exploitation de bonne qualité.

Le restaurant (s) doit répondre aux normes de classement des restaurants classés dans la catégorie deux fourchettes (2F).

Le village de vacances 1ère catégorie doit disposer également :

- D'un ou plusieurs snacks qui doivent être prévus selon la capacité en chambre de l'établissement. Ils doivent être confortables avec un ameublement d'excellente qualité et en parfait état.

- D'un ou plusieurs salons qui doivent être prévus selon la capacité en chambre de l'établissement. Ces salons doivent être confortables avec un ameublement et un équipement bien étudié et en parfait état. 100 % des clients du village doivent pouvoir accédés à ces locaux en même temps.

- Des salons - bars doivent être également prévus et doivent disposer d'un office équipé du matériel nécessaire.

E - Cuisine et dépendances :

Le village de vacances " première catégorie " doit disposer d'une cuisine. Sa superficie doit être proportionnelle à la capacité en couverts. Le personnel de cuisine doit être composé d'un chef de cuisine, d'un chef de partie, de cuisiniers, de plongeurs... Ils doivent porter la tenue réglementaire et respecter les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

La conception et l'agencement de la cuisine doivent permettre l'application des principes élémentaires d'hygiène et de sécurité alimentaire.

E - 1) Les locaux :

L'agencement des locaux doit permettre un nettoyage facile ;

Le sol des cuisines doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche ;

Le sol doit avoir une pente de façon à diriger les eaux de lavage vers un orifice d'évacuation grillagé et muni de siphon ;

Les murs doivent être de couleur claire et facilement lessivable ;

Les cuisines doivent être pourvues d'un système d'évacuation rapide et efficace des eaux résiduaires et des eaux de lavage ;

Les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres de la hotte doivent être régulièrement nettoyés ou changés ;

Toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires.

E - 2) Les équipements :

Les cuisines doivent comprendre :

- Une aire de cuisson avec bain-marie, grill, batterie de cuisine et matériel de fonctionnement, tables de travail en inox, fours, friteuses.... ;

- Un pass de service, étuve et tables chaudes ;

- Une hotte d'extraction mécanique et fonctionnelle ;

- Une porte battante à double accès à la cuisine ;

- Une aire de préparation de cuisine froide ;

- Un local climatisé pour la préparation du poisson (poissonnerie), doté d'un congélateur, d'un réfrigérateur et de matériel de fonctionnement. Il doit avoir également un lave - mains doté d'un système de commande non -manuel et équipé en produit d'hygiène ;

- Un local climatisé pour la préparation de la viande, doté d'une chambre froide, d'un frigo de grande capacité, d'un congélateur et du matériel de fonctionnement. Il doit avoir également un lave - mains doté d'un système de commande non -manuel et équipé en produit d'hygiène ;

- Un local ou une aire pour la préparation des légumes avec matériel nécessaire ;

- Un local pâtisserie séparé dûment équipé, et doté d'un système de climatisation ;

- Les chambres froides, les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être en nombre suffisant et équipés de thermostats et de voyants lumineux. Les chambres froides doivent être équipées également d'une sonnette d'alarme et d'un gilet anti-froid. L'utilisation d'étagères et de cageots en bois est strictement interdite ;

- Une plonge batterie dans un local séparé, dotée des équipements nécessaires, avec prise d'eau dotée de produits bactéricides et étagères de rangement ou système d'égouttage mobile ;

- Un local ou une aire isolée réservée à la plonge vaisselle. Elle peut- être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2m ;

- Une plonge pour légumes et fruits ;

- Une cave du jour dans un endroit aéré et accessible ;

- Un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au stockage des denrées alimentaires et des produits d'entretien. En aucun cas, les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;

- Les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis

de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail ;

- Des lave - mains doivent être dotés d'un système de commande à pied et installés à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche - mains électriques ou d'essuie - mains à usage unique.

F Lingerie / buanderie :

Ces locaux doivent être équipés et munis d'un système d'aération naturelle et/ou mécanique pour assurer un service rapide et convenable et doivent comprendre : lingerie séparée de la buanderie, machines à laver, essoreuse, calandreuse, séchoir, bacs à lessive, machine à coudre, chariots à linge. Un local pour le rangement du linge propre (minimum trois jeux par chambre).

En outre, ce service doit assurer un service de nettoyage à sec et de repassage réservé à la clientèle.

G) Animation :

Le village de vacances " première catégorie " doit offrir une gamme très variée d'activités sportives, culturelles et récréatives (diurne ou nocturne) en concordance avec la vocation du village, notamment :

- Conférences et projections de films ;

- Bibliothèque mise à la disposition des clients qui doit disposer de livres et de documents spécialisés en rapport avec les activités récréatives du village ;

- Piscines chauffées en hiver ;

- Pataugeoire pour enfants ;

- Parcs pour enfants ;

- Terrains de sport : Tennis, volley-ball, basket-ball. ;

- Cours de gymnastique avec équipement nécessaire ;

- Golf, practice de golf ou mini golf ;

- Equitation et randonnées à bicyclette ;

- Pétanque et tirs à l'arc ;

- Activités d'animation nocturne ;

- Salle de théâtre pour manifestations (doit répondre à 85% au moins de la capacité de I'établissement) ;

- Salles de jeux ou des aires séparées (bridge, échecs, billard, tables de ping - pong et de baby-foot, bowling, fléchettes...) ;

- Salle munie d'une sonorisation pour l'animation des soirées et la projection de films ;

- Night-club ;

- Atelier d'apprentissage manuel (poterie, tissage, vannerie, cuisine marocaine... etc.) ;

- Tout le matériel nécessaire à la pratique de sports nautiques : planche à voile, surf, catamaran, ski nautique (dans le cas d'un balnéaire).

Les équipements doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur et toutes les dispositions doivent être prises pour que ces activités ne gênent en rien la quiétude de la clientèle.

H) Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre : un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et de balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

I-) Prestations de services

Le village de vacances classé " première catégorie " doit disposer de 0,8 employé par chambre.

45% du personnel doivent être qualifiés et issus d'une école hôtelière, ou d'un centre de formation spécialisé, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage méthodique complet.

Le personnel chargé de l'animation doit être titulaire de diplômes par des centres de formation d'animateurs.

L'ensemble du personnel doit être immatriculé à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

Le personnel de réception et les animateurs doivent parler outre la langue arabe, deux langues étrangères au moins dont le français.

Direction

Les postulants aux postes de direction doivent :

- Etre titulaires d'un diplôme délivré par un Institut Supérieur de Tourisme (option : Gestion hôtelière) ou d'un diplôme reconnu équivalent et avoir occupé au moins pendant 3 ans un poste de responsabilité au niveau d'un établissement de grand standing.

- Ou d'un diplôme de technicien en hôtellerie et justifier d'une expérience à un poste de responsabilité de 10 années au moins dans un établissement de grand standing.

Réception - Conciergerie :

Le personnel de la réception et le concierge doivent être qualifiés et constamment en bonne tenue professionnelle et parler, outre la langue arabe, les langues française, anglaise et une autre langue étrangère.

Etages - Chambres :

L'entretien des chambres est assuré par une gouvernante qualifiée, assistée de femmes de chambres et/ou de valets de chambres.

Chaque étage doit disposer d'un office muni de placards et de ressers pour le rangement des produits d'entretien et de chariots d'étages. En outre un bloc sanitaire pour le personnel de chambre doit être prévu au niveau de ces offices.

Service de nuit :

Une permanence de nuit doit être assurée au niveau des services : Standard, étages et service technique.

Service de téléphone :

Le service de téléphone doit être assuré avec une permanence de 24H/24H par un personnel parlant outre la langue arabe, au moins les langues française, anglaise ou allemande.

Garderie d'enfants :

Elle doit être aménagée dans un endroit approprié et dirigé par des éducateurs et des moniteurs qualifiés. Ce local doit être bien décoré et disposant de matériel nécessaire avec emplacements pour jeux, jeux éducatifs. etc.

Toutes les installations éducatives et récréatives destinées aux enfants doivent permettre de se servir de l'ensemble de ces locaux, dans des conditions de sécurité optimum.

Elle doit, également, disposer d'un réfectoire spécialement aménagé servant, particulièrement des repas principaux. 100% des enfants doivent pouvoir être servis en même temps.

Des sanitaires, en nombre suffisant, communs spécialement aménagés pour les enfants doivent être prévus à proximité du local abritant la garderie.

J-) Divers
:_:_entity=amp:_:_:_:_entity=amp:_:_
- L'établissement doit être doté d'un ascenseur et d'un monte charge, si celui-ci est construit sous forme de bâtiment comportant plus de deux étages.

- Un service d'assistance médicale dirigé par un médecin conventionné et comprenant une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée doit être prévu pour dispenser aux clients, en cas d'urgence, les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente (suivi et mise à jour des fichiers médicaux du personnel).

- L'établissement doit disposer de brochures contenant des informations sur l'établissement et sur sa localité d'implantation qui doivent être mises à la disposition de la clientèle au niveau de la réception.

- D'un service d'entretien dirigé par un directeur technique pour assurer le bon fonctionnement en permanence de toutes les installations et de tous les équipements. Ce service doit disposer d'un atelier, d'une réserve pour le matériel nécessaire (Pièces de rechange, matériel de démontage et de réparation).

- D'un Fitness center avec sauna, massage, musculation... etc.

- D'un maître-nageur agréé qui doit être présent en permanence au niveau de chaque piscine et au niveau de la plage privée du village (s'il s'agit d'un balnéaire).

- L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres.

- Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

- L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

K) Sécurité :

Le personnel du village doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halls et les salles de restaurants ou tout autre local d'une superficie supérieure à 300 m^2 doivent être désenfumés.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;

- D'un groupe électrogène de secours, doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bâche d'eau ;

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages ;

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinet d'incendie armé (R.I.A), bouches d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée... etc..

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

L) Hygiène et Environnement :

L'établissement doit respecter les normes d'hygiène et environnementales en vigueur et doit être doté :

- D'un service hygiène dirigé par un(e) hygiéniste pour veiller au respect des règles d'hygiène et effectuer toutes sortes de contrôles sanitaires au sein de l'établissement. Ces contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle ;

- D'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé ;

- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux ;

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle ;

L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

14 - Villages de Vacances

" Deuxième Catégorie "
A) Conditions générales :

Le village de vacances " deuxième catégorie " est un établissement d'hébergement et de loisirs caractérisé par le confort de ses installations et de ses équipements ainsi que par la variété de ses activités d'animation.

Il doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Avoir une situation bien choisie et un accès sur la plage avec vue sur mer, s'il s'agit d'un balnéaire ;

- La climatisation (chaude et froide) est obligatoire ;

- Avoir de l'eau chaude en permanence ;

- La densité d'édification ne doit pas dépasser 50% de la superficie totale de l'établissement ;

- 15% de la superficie totale du village doit être réservée aux zones vertes avec arbres, parcours piétons... etc. ;

- Le garage (1*) doit être assuré pour 20% au moins de la clientèle ;

- Le parking est obligatoire, il doit être abrité d'une capacité égale à 01 emplacement pour 3 chambres. Des emplacements additionnels de stationnement doivent être prévus pour les autocars ;

- L'entrée doit être spacieuse, signalée, bien éclairée la nuit, distincte des entrées de service et abritée contre les intempéries.

B) Hall de réception et d'accueil :
Le hall de réception et d'accueil doit être aménagé et décoré, sa superficie doit être calculée sur la base de 01 m^2 par chambre et peut être limité à 150 m^2 si les conditions techniques ne permettent pas une plus grande superficie.

B - 1) La réception doit être aménagée, compartimentée et doit comprendre les services suivants :

- Comptoir de réception ;

- Conciergerie séparée ayant à disposition : portiers, chasseurs, concierges, garçons de courses, chariots à bagages... etc ;

- Standard téléphonique dans un local indépendant muni de fax ;

- Caisse ;

- Cabines téléphoniques insonorisées et en nombre suffisant ;

- Coffre-fort général, si l'établissement ne dispose pas de coffres-forts individuels dans les chambres ;

- Possibilités de location de voitures, motos, VTT... etc.

_____
(1*) Sauf dérogation du Ministère du Tourisme, le garage peut être, en cas de problèmes techniques dûment justifiés, substitué par des lieux d'arrêt complémentaires pour les personnes handicapées.

B - 2) Sanitaires communs :

Des toilettes communes doivent être aménagées dans les locaux communs et près des salles communes avec séparation hommes et femmes. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : W.C et urinoirs en nombre suffisant, lavabos munis de robinets mélangeurs avec eau courante chaude et froide, miroirs, sèche mains électriques, boîtes à rebuts, distributeurs de savon liquide, désodorisants et aérations suffisantes (gaines avec ventilateurs).

C) Chambres et appartements :
Les chambres et appartements doivent être bien décorés et pourvus d'un système de chauffage et d'air conditionné. 05% au moins de la capacité totale du village doivent être aménagés en appartements.

50% au moins des chambres doivent être pourvues de salles de bain avec baignoires, le reste avec douches.

C - 1) Chambres :
Surface habitable : minimum 18 m^2 (non inclus les parties mansardées : penderie, salle de bain).

Toutes les chambres doivent comprendre :

- Des lits individuels (1,40 m x 1.90 m) ou un grand lit de dimension confortable (King size) ;

- Tables de chevet ;

- Lampes de chevet ou des appliques avec commutateur tête de lit ;

- Armoire - penderie ou meuble combiné ;

- Ecritoire ou coiffeuse avec tabouret ;

- Un siège par occupant ;

- Appareil téléphonique et téléviseur ;

- Mini-bar ;

- Porte bagages ;

- Deux descentes de lits (à défaut de tapis ou de moquette).

Equipements salle de bain :

Un système antidérapant, une poignée de sécurité, deux lavabos avec mitigeurs ou robinets mélangeurs, W.C. isolé.

La salle de bain doit être bien aérée et ventilée.

C - 2) Appartements :

L'appartement doit comprendre en outre :

- Un salon doté d'un mobilier de qualité supérieure ;

- Un fauteuil par occupant ;

- Une table basse ;

- Une décoration bien étudiée ;

- Un téléviseur et un appareil de téléphone supplémentaires ;

- Tapis ou moquette de qualité supérieure.

D) Restaurant (s) :

Le restaurant doit être parfaitement adapté à ce genre d'établissement. Sa superficie doit être calculée sur la base de 1 m^2 par couvert. 80% des clients du village doivent pouvoir être servis en même temps.

Le restaurant doit être doté d'une climatisation chaude et froide et d'un matériel suffisant de fonctionnement et d'exploitation de bonne qualité.

Le village de vacances " deuxième catégorie " doit être également doté :

- D'un ou plusieurs snack-bar selon la capacité en chambre de l'établissement. Ils doivent être confortables avec un ameublement de bonne qualité et en parfait état. Chaque snack - bar doit, également, disposer d'un office équipé du matériel nécessaire.

- D'un ou plusieurs salons selon la capacité en chambre de l'établissement. Ces salons doivent pouvoir recevoir en même temps 100% des clients et être confortables avec un ameublement et un équipement bien étudié et en parfait état.

E - Cuisine et ses dépendances :

Le village de vacances " deuxième catégorie " doit disposer d'une cuisine. Sa superficie doit être proportionnelle à la capacité en couverts. Le personnel de cuisine doit être composé d'un chef de cuisine, de cuisiniers, de plongeurs... Ils doivent porter la tenue réglementaire et respecter les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

La conception et l'agencement de la cuisine doivent permettre l'application des principes élémentaires d'hygiène et de sécurité alimentaire.

E 1) Les locaux :

L'agencement des locaux doit permettre un nettoyage facile ;

Le sol de la cuisine doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche ;

Le sol doit avoir une pente de façon à diriger les eaux de lavage vers un orifice d'évacuation grillagé et muni de siphon ;

Les murs doivent être de couleur claire et facilement lessivable ;

La cuisine doit être pourvue d'un système d'évacuation rapide et efficace des eaux résiduaires et des eaux de lavage ;

Les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres de la hotte doivent être régulièrement nettoyés ou changés ;

Toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires.

E - 2) Les équipements :

La cuisine doit comprendre :

- Une aire de cuisson avec bain-marie, grill, batterie de cuisine et matériel de fonctionnement, tables de travail en inox, fours, friteuses.... ;

- Un pass de service, étuve et tables chaudes ;

- Une hotte d'extraction mécanique et fonctionnelle ;

- Une porte battante à double accès à la cuisine ;

- Une aire de préparation pour la cuisine froide ;

- Un local climatisé pour la préparation du poisson (poissonnerie) doté d'un congélateur, d'un réfrigérateur et de matériel de fonctionnement. Il doit avoir également un lave - mains doté d'un système de commande non -manuel et équipé en produit d'hygiène ;

- Un local climatisé pour la préparation de la viande, doté d'une chambre froide, d'un frigo de grande capacité, d'un congélateur et du matériel de fonctionnement. Il doit avoir également un lave - mains doté d'un système de commande non -manuel et équipé en produit d'hygiène ;

- Un local ou une aire pour la préparation des légumes avec matériel nécessaire ;

- Un local pâtisserie séparé, aéré et dûment équipé et doté d'un système de climatisation ;

- Les chambres froides, les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être en nombre suffisant et équipés de thermostats et de voyants lumineux. Les chambres froides doivent être équipées également d'une sonnette d'alarme et de gilet anti-froid. L'utilisation d'étagères et de cageots en bois est strictement interdite.

- Une plonge batterie dans un local séparé, dotée d'équipements nécessaires, avec prise d'eau dotée de produits bactéricides et étagères de rangement ou système d'égouttage mobile ;

- Un local ou une aire isolée réservée à la plonge vaisselle. Elle peut- être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2 m ;

- Une plonge pour les légumes et fruits ;

- Une cave du jour dans un endroit aéré et accessible ;

- Un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au stockage des denrées alimentaires et des produits d'entretien. En aucun cas, les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dam le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;

- Les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail ;

- Des lave- mains dotés d'un système de commande à pied doivent être installés à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche - mains électriques ou d'essuie - mains à usage unique.

F) Lingerie - buanderie :

Ces locaux doivent être équipés et munis d'un système d'aération naturelle et/ou mécanique pour assurer un service rapide et convenable et doivent comprendre : Lingerie séparée de la buanderie, machines à laver, essoreuse, calandreuse, séchoir, bacs à lessive, machine à coudre, chariots à linge. Un local pour le rangement du linge propre (minimum trois jeux par chambre) doit être prévu.

En outre, ce service doit assurer un service de nettoyage à sec et de repassage réservé à la clientèle.

G) Animation :

Le village de vacances " deuxième catégorie " doit offrir une gamme très variée d'activités sportives, culturelles et récréatives (diurne ou nocturne) en concordance avec la vocation du village, notamment :

- Conférences et projections de films ;

- Bibliothèque mise à la disposition des clients qui doit disposer de livres et de documents spécialisés en rapport avec les activités récréatives du village ;

- Piscines chauffées en hiver ;

- Pataugeoire pour enfants ;

- Parcs pour enfants ;

- Terrains de sport : Tennis, volley - ball, basket - ball. ;

- Cours de gymnastique avec équipement nécessaire ;

- Golf, practice de golf ou mini golf ;

- Equitation à randonnées à bicyclette ;

- Pétanque et tirs à l'arc ;

- Activités d'animation nocturne ;

- Salle de théâtre pour manifestations (doit répondre à 85% au moins de la capacité de l'établissement) ;

- Salles de jeux ou des aires séparés (bridge, échecs, billard, tables de ping - pong et de baby-foot, bowling, fléchettes... ;

- Salle munie d'une sonorisation pour l'animation des soirées et la projection de films ;

- Night-club ;

- Atelier d'apprentissage manuel (poterie, tissage, vannerie, cuisine marocaine... etc.) ;

- Tout le matériel nécessaire à la pratique de sports nautiques : planche à voile, surf, catamaran, ski-nautique... (dans le cas d'un balnéaire).

Tous les équipements doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur et toutes les dispositions doivent être prises pour que ces activités ne gênent en rien la quiétude de la clientèle.

H) Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre : un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

I -) Prestations de services :

- L'établissement classé village de vacances " deuxième catégorie " doit disposer de 0,7 employé par chambre.

- 35 % du personnel doivent être qualifiés et issus d'une école hôtelière, ou d'un centre de formation spécialisé, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage méthodique complet. Le personnel chargé de l'animation doit être titulaire de diplômes délivrés par des centres de formations d'animateurs.

- L'ensemble du personnel doit être immatriculé à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

I - 1) Direction :

Les postulants aux postes de direction doivent :

- Etre titulaires d'un diplôme délivré par un Institut Supérieur de Tourisme (option : Gestion hôtelière) ou d'un diplôme reconnu équivalent et avoir occupé au moins pendant 5 ans un poste de responsabilité au niveau d'un établissement de même standing, ou dans un établissement classé 3 ou 4 étoiles ;

- Ou d'un diplôme de technicien hôtelier et justifier d'une expérience à un poste de responsabilité de 10 années au moins dans un établissement de même standing ou dans un établissement classé 3 ou 4 étoiles.

1 - 2) Réception - Conciergerie - Animation :

Le personnel de la réception, le concierge et les animateurs doivent être qualifiés et constamment en bonne tenue professionnelle et parler, outre la langue arabe, la langue française et une autre langue étrangère.

I - 3) Etages - Chambres :

L'entretien des chambres est assuré par une gouvernante qualifiée, assistée de femmes de chambres et/ou de valets de chambres. Chaque étage doit disposer d'un office muni de placards et de ressers pour le rangement des produits d'entretien et des chariots d'étages. En outre un bloc sanitaire pour le personnel de chambre doit être prévu au niveau de ces offices.

I - 4) Service de nuit :

Une permanence de nuit doit être assurée au niveau des services : Standard, étages et service technique.

I - 5) Service de téléphone :

Le service de téléphone doit être assuré avec une permanence de 24H/24H par un personnel parlant outre la langue arabe, au moins les langues française et anglaise ou française et allemande.

J -) Divers :

- L'établissement doit être doté d'un ascenseur et d'un monte charge, si celui-ci est construit sous forme de bâtiment comportant plus de deux étages.

- Un service d'assistance médicale dirigé par un médecin conventionné et comprenant une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée doit être prévu pour dispenser aux clients, en cas d'urgence, les soins de première nécessité et assurer aux employés une couverture médicale adéquate et permanente (suivi et mise à jour des fichiers médicaux du personnel).

- L'établissement doit disposer de brochures en plusieurs langues dont l'arabe contenant des informations sur l'établissement et sa localité d'implantation qui doivent être mises à la disposition de la clientèle au niveau de la réception.

- D'un service d'entretien pour assurer le bon fonctionnement en permanence de toutes les installations et de tous les équipements. Ce service doit disposer d'un atelier, d'une réserve pour le matériel nécessaire (pièces de rechange, matériel divers de démontage et de réparation).

- D'un Fitness center avec sauna, massage, musculation... etc.

- D'un maître-nageur agréé qui doit être présent en permanence au niveau de chaque piscine et au niveau de la plage privée de l'établissement (s'il s'agit d'un balnéaire).

- L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres.

- Un livre de réclamation doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

K) Sécurité :

- Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

- Les halls et la salle de restaurant ou tout autre local d'une superficie supérieure à 300 m^2 doivent être désenfumés.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;

- D'un groupe électrogène de secours, doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bâche d'eau ;

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages ;

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinets d'incendie armés (R.I.A), bouches d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée. etc..

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

L) Hygiène et Environnement :

L'établissement doit respecter les normes d'hygiène et environnementales en vigueur et doit être doté :

- D'un service hygiène dirigé par un(e) hygiéniste pour veiller au respect des règles d'hygiène et effectuer toutes sortes de contrôles sanitaires au sein de l'établissement. Ces contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle ;

- D'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé ;

- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux.

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

15 - Villages de vacances

" Troisième catégorie "
A) Conditions générales :

Le village de vacances " troisième catégorie " est un établissement d'hébergement et de loisirs caractérisé par le confort de ses installations et de ses équipements et qui présente les caractéristiques suivantes :

- S'il s'agit d'un établissement balnéaire, il doit avoir un accès à la plage ;

- Avoir une climatisation (chaude et froide) ;

- Avoir de l'eau chaude en permanence dans l'ensemble de l'établissement ;

- La densité d'édification ne doit pas dépasser 50% de la superficie totale de l'établissement ;

- 15% de la superficie totale du village doit être réservée aux zones vertes avec arbres et jardins

- Un parking abrité, d'une capacité égale à un emplacement pour 5 chambres. Des emplacements additionnels de stationnement doivent être prévus pour les autocars ;

- L'entrée doit être spacieuse, bien éclairée, signalée et abritée contre les intempéries.

B - Hall de réception et d'accueil :

L'aménagement du hall de réception, son équipement et sa décoration doivent être bien étudiés. La surface du hall doit être calculée sur la base de 0,40 m² par chambre et peut être limitée à 100 m² si les conditions techniques l'exigent.

Il doit comprendre les services suivants :

- Réception ou bureau d'accueil et conciergerie ;

- Cabines téléphoniques insonorisées ;

- Coffre-fort général ;

- Pharmacie de secours ;

- Kiosque.

B - 1) Sanitaires dans les locaux communs :

Des toilettes communes doivent être aménagées dans les locaux communs et près des salles communes avec séparation hommes et femmes. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : W.C avec abattant et balayette et urinoirs en nombre suffisant, lavabos munis de robinets mélangeurs avec eau courante chaude et froide, miroirs, sèche mains électriques, boîtes à rébus et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aérations suffisantes (gaines avec ventilateurs).

C) Chambres et Appartements :

4% au moins de la capacité totale du village doivent être aménagés en appartements. 30% au moins des chambres doivent disposer d'une salle de bain avec baignoire, le reste avec douches.

C - 1 Chambres : la superficie minimale de la chambre est de 17 m² (y compris celles des parties mansardées et de la salle de bain).

Les chambres doivent comprendre :

- Un grand lit de dimension confortable ou 2 lits individuels (1,40 m x 1,90 m)

- Des tables et lampes de chevet ou appliqués ;

- Une armoire - penderie ou un meuble combiné

- Un appareil téléphonique ,

- Une coiffeuse - écritoire avec tabouret ;

- un siège par occupant ;

- Un porte bagages ;

- Un téléviseur ;

- Deux descentes de lits, à défaut de moquette ou tapis.

C - 2) Les appartements doivent comprendre en outre :

- Un fauteuil par occupant ou canapé ;

- Une table basse ;

- Une décoration bien étudiée ;

- Un téléviseur supplémentaire

- Une tapis ou une moquette ;

- Un appareil téléphonique supplémentaire.

Toutes les salles de bain doivent être munies d'un système antidérapant et d'une poignée de sécurité, de lavabos avec robinets mitigeurs ou mélangeurs, W.C. isolé. Elles doivent être bien aérées, et bien ventilées.

D) Restaurant :

Un restaurant doit être aménagé et doit être parfaitement adapté à ce genre d'établissement, sa surface doit être calculée sur la base de 0,80 m² par couvert. 80% des clients doivent pouvoir être servis en même temps.

Le restaurant doit être doté d'un système de climatisation chaude et froide et de matériel de fonctionnement et d'exploitation de bonne qualité.

Le village de vacances " troisième catégorie " doit être également doté :

- D'un ou plusieurs salons selon la capacité en chambre de l'établissement. Ces salons doivent être confortables avec un ameublement et un équipement bien étudié et en parfait état. Un salon avec téléviseur doit être mis à la disposition des clients. 60% de la clientèle doit pouvoir accéder en même temps au salon.

- D'un ou plusieurs salons - bar. Chaque salon - bar doit disposer d'un office équipé du matériel nécessaire.

E - Cuisine et ses dépendances :

Le village de vacances " troisième catégorie " doit disposer d'une cuisine. Sa superficie doit être proportionnelle à la capacité en couverts. Le personnel de cuisine doit être composé d'un chef de cuisine, d'un chef de partie, de cuisiniers, de plongeurs... Ils doivent porter la tenue réglementaire et respecter les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

La conception et l'agencement de la cuisine doit permettre l'application des principes élémentaires d'hygiène et de sécurité alimentaire.

E - 1) Les locaux :

- L'agencement des locaux doit permettre un nettoyage facile ;

- Le sol de la cuisine doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche ;

- Le sol doit avoir une pente de façon à diriger les eaux de lavage vers un orifice d'évacuation grillagé et muni de siphon ;

- Les murs doivent être de couleur claire et facilement lessivable ;

- La cuisine doit être pourvue d'un système d'évacuation rapide et efficace des eaux résiduaires et des eaux de lavage ;

- Les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres de la hotte doivent être régulièrement nettoyés ou changés ;

- Toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires.

E - 2) Les équipements :

La cuisine doit être dotée des équipements suivants :

- Une aire de cuisson avec bain marie, grill, table chauffante, batterie de cuisine et matériel de fonctionnement, tables de travail en inox, fours, friteuses. ;

- Un passe de service, étuve et tables chaudes ;

- Une hotte d'extraction mécanique fonctionnelle ;

- Une porte battante à double accès à la cuisine ;

- Des aires de préparation séparées pour le poisson, la viande et la cuisine froide ;

- De chambres froides, de réfrigérateurs et de congélateurs qui doivent être en nombre suffisant, équipés de thermostats et voyants lumineux. Les chambres froides doivent être équipées également de sonnette d'alarme et de gilet anti-froid. En cas de capacité insuffisante en chambres froides, les différentes catégories de denrées seront conservées dans une même chambre froide mais dans des emplacements distincts. L'utilisation d'étagères et de cageots en bois est strictement interdite ;

- Une plonge batterie dans un local séparé, dotée d'équipements nécessaires, avec prise d'eau dotée de produits bactéricides et étagères de rangement ou système d'égouttage mobile ;

- Un local ou une aire isolée réservée à la plonge vaisselle. Elle peut- être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2m ;

- Une plonge pour légumes et fruits ;

- Une cave du jour dans un endroit aéré et accessible ;

- Un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au

stockage des denrées alimentaires et aux produits d'entretien. En aucun cas, les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;

- Les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail ;

- Des lave-mains doivent être dotés d'un système de commande à pied et installés à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche-mains électriques ou d'essuie-mains à usage unique.

F) Lingerie - buanderie :

Ces locaux doivent être équipés et munis d'un système d'aération naturelle et/ou mécanique pour assurer un service rapide et convenable et doivent comprendre : Lingerie séparée de la buanderie, machines à laver, essoreuse, calandreuse, séchoir, bacs à lessives, machine à coudre, chariots à linge. Un local pour le rangement du linge propre (minimum trois jeux par chambre).

En outre, ce service doit assurer un service de nettoyage à sec et de repassage réservé à la clientèle.

G) Animation :

Le village de vacances " Troisième catégorie " doit offrir un nombre varié d'activités sportives, culturelles et récréatives notamment :

- Conférences et projection de films ;

- Bibliothèque mise à la disposition des clients qui doit disposer de livres et de documents spécialisés en rapport avec les activités récréatives du village ;

- Piscines chauffées en hiver ;

- Pataugeoire pour enfants ;

- Parcs pour enfants ;

- Terrains de sport : Tennis, volley-ball, basket-ball,... ;

- Cours de gymnastique avec équipement nécessaire ;

- Golf, practice de golf ou mini golf ;

- Equitation et randonnées à bicyclette ;

- Pétanque et tirs à l'arc ;

- Activités d'animation nocturne ;

- Salle de théâtre pour manifestations (doit répondre à 85% au moins de la capacité de l'établissement) ;

- Salles de jeux ou des aires séparée (bridge, échecs, billard, tables de ping-pong et de baby-foot bowling, fléchettes,... ;

- Salle munie d'une sonorisation pour l'animation des soirées et la projection de films ;

- Night-club ;

- Atelier d'apprentissage manuel (poterie, tissage, vannerie, cuisine marocaine... etc.) ;

- Tout le matériel nécessaire à la pratique des sports nautiques : planche à voile, surf, catamaran, ski-nautique... (dans le cas d'un balnéaire).

Tous ces équipements doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur et toutes les dispositions doivent être prises pour que ces activités ne gênent en rien la quiétude de la clientèle.

H) Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre : un réfectoire une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

I) Les prestations de service :

L'établissement classé village de vacances " troisième catégorie " doit disposer de 0,6 employé par chambre.20% du personnel doivent être qualifiés et issus d'une école hôtelière, ou d'un centre de formation spécialisé, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage méthodique complet. Le personnel chargé de l'animation doit être titulaire de diplômes délivrés par des centres de formation d'animateurs. L'ensemble doit être immatriculé à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

Direction :

Les postulants aux postes de direction doivent :

- Etre titulaires d'un diplôme délivré par un institut supérieur de tourisme (option : gestion hôtelière) ou d'un diplôme reconnu équivalent et avoir occupé au moins pendant 5 ans un poste de responsabilité au niveau d'un établissement de même standing ;

- Ou d'un diplôme de technicien en hôtellerie et justifier d'une expérience à un poste de responsabilité de 10 années au moins dans un établissement classé 3 ou 4 étoiles.

Réception - Conciergerie - animation :

Le personnel de la réception, le concierge et les animateurs doivent être qualifiés et constamment en bonne tenue professionnelle et parler, outre la langue arabe, la langue française au moins.

Etages - Chambres :

L'entretien des chambres est assuré par une gouvernante qualifiée, assistée de femmes de chambres et/ou de valets de chambres. Chaque étage doit disposer d'un office muni de placards et de ressers pour le rangement des produits d'entretien et des chariots d'étage. En outre, un bloc sanitaire pour le

personnel de chambre doit être prévu au niveau de l'office de chaque étage.

Service de nuit :

Une permanence de nuit doit être assurée au niveau des services : standard, étages et service technique.

Service de téléphone :

Le service de téléphone doit être assuré avec une permanence de 24H/24H par un personnel parlant outre la langue arabe, au moins les langues française et anglaise ou française et allemande.

J) Divers :

L'établissement classé village de vacances " troisième catégorie " doit disposer :

- D'une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients, en cas d'urgence, les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente (suivi et mise à jour des fichiers médicaux du personnel) ;

- De brochures en plusieurs langues dont l'arabe contenant des informations sur l'établissement et sur sa région d'implantation doivent être mises à la disposition de la clientèle au niveau de la réception ;

- D'un système de climatisation chaud et froid qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs (restaurant, Bar, Salons, Réception, Hall...) ;

- D'un service d'entretien pour assurer le bon fonctionnement en permanence de toutes les installations et de tous les équipements. Ce service doit disposer d'un atelier, d'une réserve pour le matériel nécessaire (Pièces de rechange, matériel divers de démontage et de réparation) ;

- L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres ;

- Un livre de réclamation doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception ;

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

K) Sécurité :

Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halls, le restaurant et tout autre local d'une superficie supérieure à $300m^2$ doivent être désenfumés.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;

- D'un groupe électrogène de secours, doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bâche d'eau ;

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages ;

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues

étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;

De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinets d'incendie armés (R.I.A.), bouches d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée... etc...

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

L) Hygiène et Environnement
L'établissement doit respecter les normes d'hygiène et environnementales en vigueur et doit être doté :

- D'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé ;

- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux.

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

16 - Auberges " 1ère catégorie "
A - Conditions générales :

L'auberge classée " 1ère catégorie " est un établissement d'hébergement et de restauration caractérisé par le grand confort de ses installations et de ses équipements.

Elle doit présenter les caractéristiques suivantes :

- être implantée hors des agglomérations urbaines, dans un cadre naturel ;

- avoir un service de restauration à caractère gastronomique de grande qualité ; correspondant à un restaurant classé dans la catégorie 2 fourchettes ;

- avoir le chauffage et la climatisation ;

- avoir de l'eau chaude en permanence ;

- avoir un nombre de chambres qui ne doit pas être inférieur à 15 ;

- disposer d'un parking abrité, gardé et dont la capacité correspond à celle de l'établissement ;

- avoir une entrée clients qui doit être spacieuse, signalée, bien éclairée la nuit, abritée des intempéries et séparée de l'entrée de service ;

- disposer d'un ascenseur si l'établissement comporte plus de 3 étages ;

- les couloirs et passages entre les différents bâtiments et chambres doivent avoir une largeur minimum de 1.20 m ;

- offrir des services de distraction, notamment des salles de jeux.

B - Hall de réception :

L'aménagement et la décoration du hall de réception doivent être bien étudiés. Le hall de réception doit comprendre les services suivants ;
- réception ;
- conciergerie ;
- vestiaires pour les clients de passage ;
- cabines téléphoniques insonorisées en nombre suffisant ;
- pharmacie de secours.

B-1) Les sanitaires dans les locaux communs :

Des toilettes communes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les locaux communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette avec abattant et balayettes au niveau des cuvettes, et des urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîte à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

C - restaurant :

Le restaurant doit avoir une superficie de 1.50 m^2 par couvert, 70% de la clientèle doit pouvoir être servi en même temps.

Le Salon - bar, doté d'un ameublement d'excellente qualité et en parfait état, doit avoir une superficie calculée à raison de 0.80 m^2 par client.

D - Les chambres :

La superficie de chaque chambre doit être de 12 m^2 au moins.
L'ameublement doit comprendre :

- un ou deux lits avec tables et lampes de chevet ;
- un siège par occupant ;
- une table ;
- une armoire - penderie ;
- une coiffeuse avec tabouret ;
- deux descentes de lits (à défaut de moquette ou de tapis) ;
- des rideaux d'occultation opaques ;
- un porte - bagages.

50% des chambres doivent comprendre des salles de bain complètes avec baignoire dotée d'un système anti-dérapant et d'une poignée sécurité et munie d'un système d'aération (fenêtre ou gaine avec ventilateur), d'un lavabo avec robinet mélangeur et d'un W.C. Le reste doit être doté dune salle d'eau comprenant une douche avec rideau, un lavabo et un W.C.

E - Personnel
La norme d'emploi est de 0,5 employé par chambre.

Tout le personnel de l'établissement doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage complet. L'ensemble doit être affilié à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur

Le personnel de la réception doit être qualifié. Il doit parler, outre la langue arabe, au moins la langue française.

Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre : un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 10 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

F - Animation

L'auberge " 1ère catégorie " peut offrir à ses clients une gamme variée d'activités en concordance avec la vocation de l'auberge, notamment :

- équitation et randonnées à bicyclette ;
- terrains de sport ;
- parc de jeux pour les enfants ;
- jeux de société ;
- ping-pong, baby-foot...

G - Divers :

- L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres.

- Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

- Des brochures sur l'auberge, en plusieurs langues dont l'arabe, sur son emplacement et sur sa région d'implantation doivent être prévues au niveau de la réception.

- Un réservoir d'eau d'un volume suffisant doit être prévu pour assurer l'alimentation normale de l'établissement.

- L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

H - Sécurité :

L'auberge " 1ère catégorie " doit être dotée :
- d'une liaison directe avec les services de la protection civile de la ville la plus proche ;

- d'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations ;

- de plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- d'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;

- de moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs et les services techniques (extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée... etc...

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

H - Hygiène et environnement :

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

L'établissement doit être doté d'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce focal doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux.

L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

17 - Auberges " 2ème Catégorie "

A - Conditions générales :

L'auberge classée en 2ème catégorie est un établissement d'hébergement et de restauration caractérisé par le confort de ses installations et de ses équipements.

Elle doit présenter les caractéristiques suivantes :

- être implantée dans un site naturel, hors des agglomérations urbaines ;

- avoir un service de restauration à caractère gastronomique de bonne qualité correspondant à un restaurant classé 1 fourchette ;

- être dotée d'un système de chauffage et de climatisation ;

- avoir de l'eau chaude en permanence ;

- avoir un nombre de chambres qui ne doit pas être inférieur à 10 ;

- avoir un parking abrité, gardé et dont la capacité correspond à celle de l'établissement ;

- avoir une entrée pour clients qui doit être spacieuse, signalée, bien éclairée la nuit, abritée des intempéries et séparée de l'entrée de service ;

- être dotée d'un ascenseur si l'établissement comporte plus de 3 étages ;

- les couloirs et passages entre les différents bâtiments et chambres doivent avoir une largeur minimum de 1.20 m.

B - Hall de réception :

L'aménagement et la décoration du hall de réception doivent être bien étudiés. Le hall de réception doit comprendre les services suivants :

- réception ;
- cabines téléphoniques insonorisées en nombre suffisant ;
- pharmacie de secours.

B-1) Les sanitaires dans les locaux communs :

Des toilettes communes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les locaux communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette avec abattant et balayettes au niveau des cuvettes, urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîte à rebuts, distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

C - restaurant :

Le restaurant doit avoir une superficie de 1 m^2 par couvert, 50% de la clientèle doivent pouvoir être servis en même temps.

Le salon - bar : selon la capacité de l'établissement avec un ameublement de bonne qualité, et en parfait état. Sa superficie est calculée à raison de 0.50 m^2 par client.

D - Les chambres :

La superficie de la chambre doit être de 10 m^2 au moins.
L'ameublement doit comprendre :
- un ou deux lits avec tables et lampes de chevet ;
- un siège par occupant ;
- une table ;
- une armoire - penderie ;
- une coiffeuse dotée de tabouret ;
- deux descentes de lits (à défaut de moquette ou tapis) ;
- des rideaux d'occultation opaques ;
- un porte - bagages.

30% des chambres doivent comprendre des salles de bain complètes avec baignoire dotées d'un système d'aération (fenêtre ou gaine, avec ventilateur), d'un lavabo avec robinet mélangeur et d'un W-C. Le reste doit être doté d'une salle d'eau composée d'une douche avec rideau, d'un lavabo et d'un W.C.

E - Personnel :

La norme d'emploi est de 0,4 employé par chambre.
Tout le personnel de l'établissement doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage complet. L'ensemble doit être affilié à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur. Le personnel de la réception doit être qualifié. Il doit parler, outre la langue arabe, la langue française au moins.

Locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre : un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 10 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

F - Animation :

L'auberge " 2ème catégorie " peut offrir à ses clients une gamme variée d'activités en concordance avec la vocation de l'auberge, notamment :

- randonnées à bicyclette ;
- terrains de sport ;
- pétanques ;
- jeux de société ;
- ping-pong, baby-Foot.

G - Divers :

- L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres.

- Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

- Des brochures sur l'auberge et sur son lieu d'implantation en plusieurs langues dont l'arabe doivent être prévues au niveau de la réception.

- Un réservoir d'eau d'un volume suffisant doit être prévu pour assurer l'alimentation normale de l'établissement.

- L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

H - Sécurité :

L'auberge " 2ème catégorie " doit être dotée :

- d'une liaison directe avec les services de la protection civile de la ville la plus proche ;

- d'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations ;

- de plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- d'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;

- de moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (extincteurs dont ceux à déclenchement automatique, détecteurs de fumée... etc...

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

I - Hygiène et environnement :

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

L'établissement doit être doté d'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence, et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux.

L'établissement doit procéder également à l'entretien des espaces verts.

18 - Maisons d'hôtes " première catégorie "

A) Conditions générales :

La maison d'hôtes classée " première catégorie " est un établissement caractérisé par son architecture marocaine traditionnelle, sa décoration et son ameublement de style typique marocain.

Les prestations et le confort doivent être de qualité. Le service du petit déjeuner est obligatoire.

Les chambres-suites et les locaux communs doivent dénoter un aspect luxueux sur le plan de l'aménagement et de l'équipement.

La maison d'hôtes " première catégorie " doit également présenter les caractéristiques suivantes :

- avoir une situation bien sélectionnée ;

-avoir une entrée accueillante, bien éclairée la nuit et signalée par un panonceau portant le nom et la catégorie de l'établissement ;

- disposer d'un parking gardé jour et nuit (*1).

B - Salons, hall de réception :

La réception doit être luxueusement décorée et marquée du cachet traditionnel marocain et comprendre les services suivants :

- bureau ou comptoir d'accueil ;

- conciergerie ayant à sa disposition portier, chasseur ;

- cabines téléphoniques insonorisées ;

- téléphone, fax ;

- salon marocain doté d'un ameublement d'excellente qualité ;

- patio ou cour intérieure ;

- décoration typique marocaine composée de : Pièces d'art, tableaux sur le Maroc, lustres, sculptures de style traditionnel... etc. ;

- ameublement typique composé de : Banquettes, sièges, tapis marocains, mobilier en bois sculpté ou peint... etc.

L'établissement doit disposer d'un service de restauration (*2).

_____
(*1) le parking peut être substitué par des lieux d'arrêts à proximité ou aux environs de la maison d'hôtes spécialement réservés pour les clients.
(*2) Si l'établissement dispose de plus de dix (10) chambres.

Les sanitaires dans les locaux communs :

Des toilettes communes séparées pour hommes et femmes doivent être prévues dans les locaux communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette avec abattant et balayettes au niveau des cuvettes, urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîtes à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (fenêtres ou gaines dotées de ventilateurs).

C) Habitabilité :

La maison d'hôtes classée " première catégorie " doit disposer d'un minimum de (05) chambres et/ou suites et d'un maximum de trente (30) chambres et/ou suites.

C - 1) Les chambres :

Les chambres doivent avoir une superficie minimale de 14 m^2et être dotées :

- d'un éclairage naturel et artificiel suffisant ;

- de rideaux d'occultation opaques de bonne qualité ;

- d'un système de climatisation chaud et froid ;

- d'une literie de qualité supérieure et de dimension confortable (Grand lit deux personnes King size, ou lits jumeaux de 1,40 m X 2,00 m) ;

- d'un mobilier raffiné, comprenant au minimum :

- une penderie ou armoire ;
- deux tables et deux lampes de chevet un commutateur tête de lit ;
- tapis ou descentes de lit ;
- une écritoire avec le nécessaire pour écrire ;
- une coiffeuse avec tabouret ;
- un appareil téléphonique ;
- un fauteuil par personne et une table basse ;
- un Porte-bagages ;
- un téléviseur relié par satellite ;
- un mini bar ;
- un coffre fort individuel.

C - 2) Les Suites :

Les suites doivent avoir une superficie de 25 m^2 (salle de bain et penderie non-inclues). Elles doivent être luxueusement aménagées, et décorées et comprendre, outre les commodités et l'ameublement requis pour les chambres :

- un salon privé avec un mobilier de grande qualité ;

- un appareil téléphonique supplémentaire ;
- un téléviseur supplémentaire ;
- un tapis de qualité supérieure.

C - 3) Les sanitaires : Les chambres et/ou les suites doivent être équipées de salles de bain complètes d'une superficie au moins de 08 m^2 comprenant : baignoire avec système antidérapant, poignée de sécurité, lavabo avec mitigeur, W.C isolé et bidet (facultatif).

La salle de bain doit être luxueuse, dotée d'une aération naturelle ou artificielle par gaine avec ventilateur et dotée :

- d'un revêtement de sol et de mur de haute qualité ;
- d'eau chaude en permanence ;
- d'un linge de toilette de qualité supérieure muni de patères ;
- de produits d'accueil de 1ère qualité.

D) Dépendances et installations de service :

D-1) Salon(s) - bar :

La superficie du(de)(s) salon(s) doit être supérieure ou égale à 10% de la surface totale des chambres, et peut être limitée, en cas de problèmes techniques dûment justifiés, à 40m^2. Ce local doit être luxueusement aménagé, particulièrement confortable et en parfait état d'entretien.

D-2) Room - service

Un Room - service doit être prévu si l'infrastructure le permet pour assurer le service dans les chambres 24 h/24 (chariots, cloches à assiettes, cartes de mets,...).

D-3) Cafétéria ;

Une cafétéria dûment équipée doit être aménagée dans un local indépendant offrant, exclusivement à la carte, le petit déjeuner pour la clientèle. Ce local doit être suffisamment aéré et comprendre :

- un matériel d'exploitation en nombre suffisant (couverts, assiettes en porcelaine, verrerie de haute qualité,... etc.) ;

- un matériel de fonctionnement (machine à café, moulin à café... etc.).

D-4) Patio ou cour intérieure :

Cet espace doit être ombragé et peut être agrémenté, éventuellement, d'une fontaine ou planté d'arbres. Il peut servir également de salon -cour pour servir le petit déjeuner.

D-5) Cuisine :

Si l'établissement assure à la clientèle des prestations complémentaires telles que le déjeuner ou le dîner, une cuisine doit être prévue à cet effet. Celle-ci doit être étudiée et équipée de façon à assurer un service rapide et de qualité. Sa superficie doit être proportionnelle au nombre de clients traités par l'établissement.

Le personnel de cuisine doit porter la tenue réglementaire et respecter les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

La cuisine doit être aménagée et équipée de la manière suivante :

- un sas de séparation doit être prévu entre la cuisine et la salle de restauration de manière que ni les odeurs ni le bruit émanant de la cuisine ne puissent constituer une gêne pour la clientèle ;

- le sol de la cuisine doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche ;

- les murs de la cuisine doivent être carrelés à une hauteur de 1.60 m, de couleur claire et facilement lessivable ;

- les locaux, doivent être aérés et ventilés, les filtres du système de ventilation de la hotte d'extraction doivent être régulièrement nettoyés ou changés ;

- toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires ;

- une aire de cuisson constituée de matériel de fonctionnement nécessaire qui doit comprendre au moins quatre feux vifs, des plaques chauffantes et des fourneaux, tables de travail en inox, un passe de service, fours, friteuses.... ;

- une aire pour la préparation de la cuisine froide ;

- une aire pour la préparation du poisson ;

- une aire pour la préparation des viandes ;

- un local pâtisserie dûment équipé et aéré ;

- la chambre froide, les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être en nombre suffisant, équipés de thermostats et voyants lumineux. La chambre froide doit être équipée également d'une sonnette d'alarme. L'utilisation d'étagères et de cageots en bois est strictement interdite. Un gilet anti-froid est obligatoire ;

- un local ou une aire isolée réservée aux plonges (vaisselle / légumes / fruits). Elle peut - être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2m ;

- une cave du jour dans un endroit aéré et accessible ;

- un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au stockage des denrées alimentaires et aux produits d'entretien. En aucun cas, les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;

- les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail ;

- des lave-mains doivent être dotés d'un système de commande à pied et installés à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche - mains électriques ou d'essuie - mains à usage unique.

E) Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des vestiaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche, d'un lavabo et d'un W-C pour 20 personnes), des armoires

individuelles et éventuellement des dortoirs ou chambres individuelles.

Ces locaux doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

F) Prestations de service - personnel :

La maison d'hôtes 1ère catégorie doit disposer de (0,9) employé par chambre.
Tout le personnel de l'établissement doit être issu d'une école hôtelière ou d'un centre de formation spécialisé ou bien, justifier d'une formation ou d'un apprentissage adéquat. L'ensemble doit être affilié à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

F-1) La direction :

Le directeur de l'établissement doit être de bonne moralité, titulaire d'un diplôme en tourisme ou avoir bénéficié d'une formation en hôtellerie ou justifier d'une expérience en matière de gestion d'unités touristiques ;

F-2) Réception - Restaurant :

Le personnel de la réception et celui du restaurant doivent être constamment en tenue traditionnelle marocaine et parler, au moins, outre la langue arabe, deux langues étrangères dont le français.

F-3) Etages - Chambres :

L'entretien des chambres doit être assuré par une gouvernante qualifiée, assistée de femmes de chambres et/ou de valets de chambres.

F-4) Service de nuit :

Une permanence de nuit doit être assurée au niveau des services : réception, étages et entretien.

G) lingerie - Buanderie :

La maison d'hôtes classée " première catégorie " doit assurer un service de lingerie - buanderie pour la clientèle résidente (*1). La lingerie doit comprendre : une machine à laver, une essoreuse, une calandreuse, un séchoir. La lingerie doit être séparée de la buanderie et doit disposer d'étagères de rangement et d'un stock de linge à raison de trois jeux par chambre au minimum.

H) Animation :

La maison d'hôtes " Première catégorie " doit proposer à sa clientèle diverses activités selon la région d'implantation :

- ski nautique, canoë, équitation, golf, pêche, chasse, randonnées pédestres ou autres, tennis, V.T.T, proposition de circuits en 4x4 ;

- salles de jeux de société ;

- piscine (si l'infrastructure le permet) ;

- l'établissement doit disposer de documentation sur le Maroc et procéder à l'organisation d'expositions d'œuvres d'art marocain... etc..

I) Divers :

L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres.

Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

D'une salle polyvalente disposant d'un équipement complet pour conférences, banquets, séminaires.... etc., (si l'infrastructure le permet).

D'un système de climatisation chaud et froid installé au niveau de tous les locaux communs (restaurant, Bar, Salon, Réception, Hall,...)

D'un local pour la garderie d'enfants.
Disposer d'un service d'assistance médicale dirigé par un médecin de garde conventionné. Ce service comprend une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente.

Disposer de brochures en plusieurs langues dont l'arabe contenant des informations sur l'établissement, son emplacement et sur sa localité d'implantation et qui doivent être mises à la disposition de la clientèle au niveau de la réception.

D'un service d'entretien, pour assurer en permanence le bon fonctionnement de toutes les installations et de tous les équipements.

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

_____
(*1) Prestation facultative, si celle-ci est sous traitée

J) Sécurité :

Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

L'établissement doit être doté :

- d'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;

- d'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations ;

- de plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- d'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;
- de moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée... etc.. (Pour les établissements situés hors des médinas, ces moyens doivent être renforcés par des R.I.A et des bouches d'incendie).

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

K) Hygiène et environnement :

L'établissement doit respecter les normes d'hygiène et environnementales en vigueur et doit être doté :

- d'un système pour le traitement régulier sur place des eaux de la piscine qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé ;

- l'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle ;

- l'établissement doit être doté d'une chambre de conditionnement des ordures (lorsque l'infrastructure le permet) dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée du service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux. A défaut, un espace réservé à cet effet.

La maison d'hôtes est dite " maison de charme " lorsqu'elle dispose, en sus des caractéristiques exigées pour la première catégorie, des critères suivants :

- être située dans un site de haute valeur touristique, distinguée par son architecture traditionnelle marocaine exceptionnelle et par la présence de : grands patios et jardins fleuris et arborés, parcs, piscine, hammam et jacuzzi ;

- avoir une décoration soignée et raffinée par des objets rares et antiques ;

- présenter une gastronomie de luxe marocaine et internationale ;

- être dotée d'un minimum de moyens d'hébergement, sous forme de chambres et de suites, dont le nombre varie de 20 à 40 chambres. Les chambres et les suites doivent avoir respectivement une superficie minimale allant de 20 à 30 m^2 ;

- être dotée d'un centre de remise en forme (sauna, hammam, jacuzzi, hydrothérapie, massages, soins du corps et du visage.)

19 - Maisons d'hôtes " deuxième catégorie "

A) Dispositions générales :

La maison d'hôtes classée " deuxième catégorie " est un établissement caractérisé par son architecture typiquement marocaine, par sa décoration et son ameublement de style traditionnel marocain.

Les prestations et le confort doivent être de qualité. Le service du petit déjeuner est obligatoire.

La maison d'hôtes " deuxième catégorie " doit :

- Etre facile d'accès ;

- Avoir une entrée bien éclairée la nuit et signalée par un panonceau apparent portant le nom et la catégorie de l'établissement ;

- Disposer d'un parking gardé jour et nuit (à proximité de l'établissement ou plus loin)(*1)

B) Salon, Hall de réception :

B-1) La réception doit être décorée et marquée du cachet traditionnel marocain et doit comprendre les services suivants :

- Bureau ou comptoir d'accueil ;
- Coffre fort général ;
- Conciergerie ;
- Téléphone et fax, cabines téléphoniques insonorisées.

La maison d'hôtes " deuxième catégorie " doit comprendre également :

- Un salon marocain ;

- Un patio ou une cour intérieure ;

- Une décoration typique marocaine composée de : Pièces d'art, tableaux sur le Maroc, lustres, sculptures de style traditionnel... etc. ;

- Un ameublement typique composé de : Banquettes, sièges, tapis marocain, mobilier en bois sculpté ou peint...

L'établissement doit offrir un service de restauration (*2).

Les sanitaires des locaux communs :

Des toilettes communes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les locaux communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette avec abattante et balayettes au niveau des cuvettes, urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîtes à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (fenêtres ou gaines dotées de ventilateur).

C) L'habitabilité :

La maison d'hôtes classée " Deuxième catégorie " doit disposer d'un minimum de cinq (04) chambre et/ou suites et d'un maximum de vingt (20) chambres et/ou suites.

_____
(1*) le Parking peut être substitué par des lieux d'arrêts à proximité ou aux environs de la maison d'hôtes spécialement réservés pour les clients.
(*2) Si l'établissement dispose de plus de dix (10) chambres.

C - 1) Les chambres :

Les chambres doivent avoir une superficie minimale de 12 m² et dotées :

- D'un éclairage naturel et artificiel suffisant ;

- De rideaux d'occultation opaques ;

- D'un système de climatisation chaud et froid ;

- D'une literie de qualité (grand lit deux personnes : 1,90 m X 2,00 m ou deux Lits individuels : 1,40 X 1,80 m) ;

- D'un mobilier comprenant au minimum :

-- Une penderie ou armoire ;
-- deux tables et deux lampes de chevet ;
-- un commutateur tête de lit ;
-- tapis marocain ou descentes de lit ;
-- un fauteuil par occupant et une table basse ;
-- un porte bagages ;
-- une coiffeuse/écritoire ;
-- un appareil téléphonique.

C - 2) Les suites :

Les suites doivent avoir une superficie de 20 m² (parties mansardées non inclues : salle de bain, penderie). Elles doivent être bien aménagées et décorées et comprendre, outre, les commodités et l'ameublement requis pour les chambres :

- Un salon privé avec mobilier de qualité ;

- une table basse ;

- un mini-bar ;

- un téléviseur.

C - 3) Les sanitaires :

Les chambres et/ou les suites doivent être équipées de sacs de bain complètes d'une superficie de 03m² au moins comprenant : baignoire avec système antidérapant, poignée de sécurité, lavabos avec robinets mitigeurs, W.C isolé, et bidet (facultatif).

La salle de bain doit disposer également d'une aération naturelle ou artificielle avec gaine munie de ventilateur et dotée :

- D'un revêtement de sol et de mur de qualité ;

- D'eau chaude en permanence ;

- D'un linge de toilette de qualité muni de patères ;

- De produits d'accueil.

D) Dépendances et installations de service :

D - 1) Salon (s) - bar :

La superficie du (des) salon (s) doit être supérieure ou égale à 10% de la superficie totale des chambres. Il doit être bien aménagé, confortable et en parfait état d'entretien.

D - 2) Room- Service :

Un Room - service doit être prévu (Si l'infrastructure le permet) pour assurer le service dans les chambres 24h/24h (chariots, cloches à assiettes, cartes de mets,...).

D - 3) Cafétéria :

Une cafétéria dûment équipée doit être aménagée, dans un local indépendant, pour la préparation du petit déjeuner. Ce local doit être suffisamment aéré et comprendre :

- Un matériel d'exploitation en nombre suffisant (couverts, assiettes, verrerie ... etc.).

- Un matériel de fonctionnement (machine à café, moulin à café ... etc.).

D - 4) Patio ou cour intérieure :

Cet espace peut servir, éventuellement, de salon - cour pour le service du petit déjeuner.

D - 5) Cuisine :

Si l'établissement assure à la clientèle des prestations complémentaires telles que le déjeuner ou le dîner, une cuisine doit être prévue à cet effet. Celle-ci doit être étudiée et équipée de permettre l'application des principes élémentaires d'hygiène et de sécurité alimentaire et d'assurer un service rapide et de qualité. Sa superficie doit être proportionnelle au nombre de clients traités par l'établissement.

La cuisine doit être agencée et équipée de la manière suivante :

- Un sas de séparation doit être prévu entre la cuisine et la salle de restauration de manière à ce que ni les odeurs ni le bruit émanant de la cuisine ne puisse constituer une gêne pour la clientèle ;

- Le sol de la cuisine doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche ;

- La cuisine doit être carrelée à une hauteur de 1,60 m, de couleur claire et facilement lessivable ;

- Les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres du système de ventilation de la hotte d'extraction doivent être régulièrement nettoyées ou changées ;

- Toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires ;

- Une aire de cuisson constituée du matériel de fonctionnement nécessaire doit comprendre au moins quatre feux vifs, plaques chauffantes et fourneaux, tables de travail en inox, un passe de service, fours, friteuses.... ;

- Une aire pour la préparation de la cuisine froide ;

- Une aire pour la préparation du poisson ;

- Une aire pour la préparation des viandes ;

- La chambre froide, le réfrigérateur et le congélateur doivent être équipés de thermostats et voyants lumineux. La chambre froide doit être équipée également d'une sonnette d'alarme. L'utilisation de cageots et d'étagères en bois est strictement interdite. Un gilet anti-froid est obligatoire ;

- Un local ou une aire isolée réservée à la plonge vaisselle. Elle peut être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2m ;

- Une cave du jour dans un endroit aéré et accessible ;

- un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au stockage des denrées alimentaires et aux produits d'entretien. En aucun cas, les produits d'entretien ou

de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;

- Les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail ;

- Des lave-mains doivent être dotés d'un système de commande à pied et installés à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche-mains électriques ou d'essuie-mains à usage unique.

E) Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

F) Prestations de service - personnel :

La maison d'hôtes " 2ème catégorie " doit disposer de 0,7 employé par chambre.

Tout le personnel de l'établissement doit être issu d'une école hôtelière ou d'un centre de formation spécialisé ou bien, justifier d'une formation ou d'un apprentissage complet. L'ensemble doit être affilié à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

F - 1) La direction :

Le directeur de l'établissement doit être titulaire d'un diplôme en tourisme ou avoir bénéficié d'une formation en hôtellerie ou justifié d'une expérience en matière de gestion d'unités touristiques ;

F - 2) Réception - Restaurant :

Le personnel de la réception et celui du restaurant doivent être constamment en tenue traditionnelle et parler, au moins, outre la langue arabe, deux langues étrangères dont le français.

F - 3) Etages - Chambres :

L'entretien des chambres doit être assuré par une gouvernante qualifiée, assistée de femmes de chambres et/ou de valets de chambres.

F - 4) Service de nuit :

Une permanence de nuit doit être assurée au niveau des services : réception, étages et entretien.

J) Animation :

La maison d'hôtes " deuxième catégorie " doit proposer diverses activités selon la région d'implantation :

- Ski nautique, canoé, équitation, golf, pêche, chasse, randonnées pédestres ou autres, tennis, V.T.T, proposition de circuits 4x4 ... etc ;

- L'établissement doit disposer de documentation sur le Maroc et procéder à l'organisation d'expositions d'oeuvres d'article marocain ;

- Salle de jeux de société ;

- Piscine (si l'infrastructure le permet).

H) Divers :

L'établissement doit disposer :

- D'une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente ;

- De brochures en arabe et en langues étrangères contenant des informations sur l'établissement, son emplacement et sur sa localité d'implantation et qui doivent être mises à la disposition de la clientèle au niveau de la réception ;

- D'un service d'entretien pour assurer en permanence le bon fonctionnement de toutes les installations et de tous les équipements ;

- De tableaux des prix affichés obligatoirement au niveau de la réception et des chambres ;

- D'un livre de réclamations qui doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception ;

- D'un système de climatisation chaud et froid ;

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

I) Sécurité :

Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations ;

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (extincteurs dont ceux, à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée ... etc..). Dans le cas où l'établissement est situé hors médina, ces moyens doivent être renforcés par des R.I.A et des bouches d'incendie) ;

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

J) Hygiène et environnement :

L'établissement doit respecter les normes d'hygiène et environnementales en vigueur et doit être doté :

- D'un système pour le traitement régulier sur place des eaux de piscine qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé ;

- L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle ;

- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux. A défaut, une aire réservée à cet effet.

20 - Pensions " 1ère catégorie "

A - Conditions générales :

La pension 1ère catégorie est un établissement d'hébergement caractérisé par le grand confort et la commodité de ses installations et de ses équipements. Elle peut occuper un ou plusieurs étages d'un immeuble.

Elle doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Avoir de l'eau chaude en permanence, et un système de climatisation chaud et froid ;

- La norme d'emploi est de 0,4 employé par chambre ;

- Avoir un minimum de 15 chambres ;

- L'entrée des clients doit être signalée et bien éclairée la nuit ;

- L'ascenseur est obligatoire si l'établissement est situé au delà du 2ème étage ;

- Un restaurant (facultatif), s'il existe, il doit répondre aux normes requises pour les restaurants classés " deux fourchettes " ;

- Une cafétéria pour servir le petit déjeuner ;

- Les couloirs ou passages entre les chambres doivent avoir une largeur minimale de 1,50 m et doivent être dallés et éclairés.

B - Hall de réception :

L'aménagement et la décoration du hall de réception doivent être bien étudiés, sa superficie doit être proportionnelle à la capacité de l'établissement et peut être limitée à 40 m². A défaut d'un salon indépendant, une partie du hall peut être aménagée en salon.

Il doit comprendre les services suivants :

- Réception ;
- Standard - téléphone
- Service clés ;
- Pharmacie de secours.

C - Les chambres :

Les chambres doivent avoir une superficie minimum de 12 m² et comprendre :

- Un grand lit (1,40 m x 2m) ou 2 lits (1m x 1,90 m) (les sommiers à ressorts sont interdits) ;

- Deux tables et lampes de chevet ;

- Un siège par occupant ;

- Une table ;

- Une armoire - penderie ;

- Un porte - bagages.

D - les salles de bain :

50% des chambres doivent comprendre des salles de bain complètes d'une superficie de 3m², dotées d'un système d'aération (fenêtre ou gaine avec ventilateur) munies de : baignoires, lavabos avec robinets mélangeurs et de W-C. Le reste doit comprendre des salles d'eau d'une superficie de 3m². Elles doivent être dotées d'une douche avec rideau, d'un lavabo et d'un W.C.

E - Personnel :

Tout le personnel de l'établissement doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage complet. L'ensemble doit être affilié à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur. Le personnel de la réception doit être qualifié. Il doit parler, outre la langue arabe, la langue française au moins.

F - Les locaux de personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre : un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munis de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

G - Divers :

La cuisine est obligatoire si l'établissement dispose d'un restaurant. Dans ce cas, elle doit répondre aux normes requises pour les cuisines des restaurants classés " 2 Fourchettes ".

L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres.

Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

H - Sécurité :

La pension 1ère catégorie doit être dotée :

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs, les circulations ;

- Des plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- Des escaliers et des issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères doivent être prévus ;

- Des moyens suffisants de lutte contre l'incendie doivent être installés et signalisés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinets d'incendie armés (R.I.A), bouche d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, si l'établissement dispose d'une chaufferie, détecteurs de fumée ...).

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

21 - Pensions " 2ème catégorie "

A - Conditions générales :

La pension 2èmee catégorie est un établissement d'hébergement caractérisé par le confort, la commodité de ses installations et de ses équipements. Elle peut occuper un ou plusieurs étages d'un immeuble. Elle doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Avoir de l'eau chaude en permanence et un système de climatisation chaud et froid,

- La norme d'emploi est de 0,3 employé par chambre,

- Avoir un minimum de 10 chambres,

- L'entrée des clients doit être signalée et bien éclairée la nuit,

- L'ascenseur est obligatoire si l'établissement est situé au - delà du 3ème étage,

- Un restaurant (facultatif), s'il existe, il doit répondre aux normes requises pour les restaurants classées " une fourchette ",

- Une cafétéria pour servir le petit - déjeuner,

- Les couloirs ou passages entre les chambres doivent avoir une largeur minimale de 1.20 m, et doivent être dallés et éclaires.

B - Hall de réception :

L'aménagement et la décoration du hall de réception doivent être bien étudiées, sa superficie doit être proportionnelle à la capacité de l'établissement et peut être limitée à 30 m^2. A défaut d'un salon indépendant, une partie du hall peut être aménagée en salon.
Il doit comprendre les services suivants :

- Réception,

- Standard - téléphone,

- Service clés,

- Pharmacie de secours.

C - Les chambres

Les chambres doivent avoir une superficie minimale de 10 m^2et comprendre :

- Un grand lit (1.40 m x 1.90 m) ou 2 lits (1 m x 1.90 m) (les sommiers à ressorts sont interdits),

- Tables et lampes de chevet ,

- Un siège par occupant,

- Une table,

- Une armoire - penderie,

- Un porte - bagages.

D - Les salles de bains

30% des chambres doivent comprendre des salles de bain complètes d'une superficie de 3m^2 chacune, dotées d'un système d'aération (fenêtre ou gaine avec ventilateur) munies de : baignoires, de lavabos avec robinets mélangeurs et W - C. Le reste des chambres doivent être dotées de salle d'eau communes d'une superficie de 3m^2chacune et comprenant : douches avec rideau, lavabos dotés de robinets mélangeurs et W.C.

E - Personnel

Tout le personnel de l'établissement doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage complet. L'ensemble doit être affilié à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur. Le personnel de la réception doit être qualifié. Il doit parler, outre la langue arabe, au moins une langue étrangère : le français ou l'anglais.

F - Les locaux du personnel

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W - C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes / femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munis de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à

proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et essuie - mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

G - Divers

- Une cuisine si l'établissement dispose d'un restaurant - Dans ce cas, la cuisine doit répondre aux normes des cuisines des restaurants classés " 1 Fourchette " ,

- L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres,

- Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

H - Sécurité :

La pension 2éme catégorie doit être dotée :

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs, les circulations.
- Des plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs,
- Des escaliers et des issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères doivent être prévus,
- Des moyens suffisants de lutte contre l'incendie doivent être installés et signalisés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (Robinet d'incendie armé (P.I.A), bouche d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée.

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

22 - Camping - Caravaning International

A - Conditions générales :

Le camping - caravaning " International " est un établissement caractérisé par le grand confort de ses installations et de ses équipements. Il peut être situé dans des espaces à prédominance naturelle ou dans un quartier de grand standing.

La superficie du camping est calculée à raison de 200 emplacements par hectare. Les emplacements doivent être numérotés et délimités. La distance entre les piquets de tentes ou entre les caravanes ne doit pas être inférieure à 2m.

Il doit présenter les caractéristiques suivantes :

- avoir un accès facile par la route,

- être clôturé, ombragé, abrité et gardé en permanence,

- Etre divisé en secteurs gazonnés,

- avoir de l'eau potable en permanence,

- Lorsque l'établissement est ouvert au public de façon intermittente, le gestionnaire doit, dans le mois précèdent de chaque ouverture, procéder à une purge complète des canalisations et faut effectuer une analyse de vérification de la qualité microbiologique de l'eau par un laboratoire agréé par l'Etat ;

- Les équipements sanitaires doivent être raccordés au réseau public, dans le cas ou le raccordement ce impossible, les eaux et matières usées doivent être stockées dans des fosses septiques ;

- Assurer l'éclairage électrique dans toutes les parties communes, les postes de sécurité, les emplacements et les allées réservées aux véhicules,

- Avoir des poubelles munies de sacs en plastiques étanche d'une capacité minimale de 75 litres, placées à une distance de 30m au maximum les unes des autres et installées à proximité des emplacements des campeurs. Ces poubelles doivent être vidées au moins deux fois par jour et désinfectées régulièrement par un produit désinfectant.

B - Installations communes :

L'entrée doit être bien signalée, éclairée la nuit et gardée en permanence. L'entrée et sortie des véhicules doivent être séparées et distinctes de celles réservées aux piétons.

Le parking doit être gardé, situé prés de l'entrée principale du camping et contenant une aire de lavage pour les voitures,

La réception doit comprendre :

- Un centre d'accueil ;
- Des cabines téléphoniques insonorisées en nombre suffisant ;
- Un centre administratif ;
- Un coffre fort général ;

Un centre commercial (kiosque, magasins d'approvisionnement, boutique d'artisanat, salon de coiffure).

Les allées : situées à l'intérieur du camping sont réservées aux véhicules et doivent être asphaltées et bordées de trottoirs. Le sol doit être stabilisé pour éviter poussière et boue.

Le restaurant : une salle de restaurant ou snack offrant des repas ou des plats de très bonne qualité et des boissons doit être prévu (e) dans un endroit du camping. Le restaurant doit être conforme aux normes de classement requises pour les restaurants de la catégorie (2F).

Salle polyvalente : pouvant servir de salon ou de salle de réunions, séminaires et expositions.

C - Les équipements sanitaires :

La distance entre le bloc sanitaire et l'emplacement le plus éloigné ne doit pas dépasser 250 m.
Le sol des sanitaires doit être carrelé, les murs revêtus de carreaux de faïence ou d'un matériau équivalent ;

Les blocs sanitaires comprenant des toilettes (wc), douches et lavabos dotés de robinets mitigeurs, sèche - mains, distributeurs de savon liquide, séparés pour hommes et femmes à raison d'un bloc sanitaire pour 25 emplacements. Les lavabos et les douches doivent être alimentés en eau chaude. 30% des douches doivent être aménagées en cabines individuelles avec un coin déshabillage séparé ;

30 % des lavabos doivent être individuels ;

Les prises de courant doivent être en nombre suffisant pour rasoirs électriques ou pour autres petits appareils électriques (chauffe -biberon, séchoirs, etc.)

Des bacs à vaisselle (grands éviers) et des bacs à lessive (buanderies) dotés d'eau chaude à raison d'un bac pour 20 emplacements.

D - Animation

L'établissement doit offrir au moins les distractions suivantes :

- Une piscine avec maître nageur,
- Terrains de sports notamment des terrains volley - ball, basket -ball, pétanque.,
- Des jeux organisés,
- Parcs pour enfants avec accessoires.

E - Services

Une prise d'eau potable pour 30 campeurs,
Une table de repassage avec prises de courant pour 30 campeurs,
Le service de blanchisserie - repassage est assuré par la direction à la demande des campeurs ;

le nettoyage et l'entretien des emplacements doivent être assurés quotidiennement,

L'énergie électrique doit être fournie de façon à assurer une intensité d'éclairage convenable,

F - Hygiène, sécurité et protection de l'environnement :

L'établissement doit être doté d'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé,

L'établissement doit être doté d'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée ou ventilée Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux,

L'éclairage de secours doit être assuré,

L'établissement doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour la lutte contre l'incendie et se doter en conséquence des équipements nécessaires, notamment des extincteurs en bon état de fonctionnement qui doivent être situés au niveau de la réception et des locaux communs,

L'établissement doit respecter le cadre de verdure et la végétation existante et procéder à leur entretien.

F - Les locaux du personnel

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat bien équipés et comprendre : un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche, un lavabo et un W - C pour 20 personnes), des armoires individuelles et éventuellement des lieux pour loger la nuit.

Les sanitaires doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosse à ongle et d'essuie - mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

G - Prestations de service - Personnel :

Le nombre d'employés du camping, restaurant non compris, est calculé a raison d'un (01) employé pour 20 emplacements, dont (55%) doivent être qualifiés et issus d'un établissement de formation hôtelière, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage adéquat. L'ensemble du personnel doit être immatriculé à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

H - La direction
Les postulants aux postes de direction doivent être titulaires :

- D'un diplôme délivré par un Institut supérieur de tourisme (section gestion hôtelière) ou de tout autre diplôme reconnu équivalent, et avoir occupé au moins pendant cinq ans un poste de responsabilité au niveau d'un établissement du même standing,

- Ou d'un diplôme de technicien hôtelier et justifier d'une expérience de dix années au moins dans un camping de même catégorie ou de catégorie inférieure, en tant que responsable d'un département.

Le personnel de la réception et le gardien doivent être qualifiés ; ils doivent parler, outre la langue arabe, deux langues étrangères au moins dont le français.

I - Divers

- L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception,
- Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.
- Un service infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente.

23 - Camping - Caravaning
1ère catégorie
A - Conditions générales :

Le camping - caravaning " 1ère catégorie " est un établissement caractérisé par le grand confort de ses installations et de ses équipements. Il est situé soit dans un quartier de standing, soit dans un site naturel de valeur.

La superficie du camping est calculée à raison de 250 emplacements par hectare. Les emplacements doivent être numérotés et délimités. La distance entre les piquets de tentes ou entre les caravanes ne doit pas être inférieure à 2m.

Il doit présenter les caractéristiques suivantes :

- avoir un accès facile par la route,

- être clôturé et gardé en permanence,

- avoir de l'eau potable en permanence,

- Lorsque l'établissement est ouvert au public de façon intermittente, le gestionnaire doit, dans le mois précèdent de chaque ouverture, procéder à une purge complète des canalisations et faire effectuer une analyse de vérification de la qualité microbiologique de l'eau par un laboratoire agréé par l'Etat ;

- Les équipements sanitaires doivent être raccordés au réseau public, dans le cas où le raccordement est impossible, les eaux et matières usées doivent être stockées dans des fosses septiques ;

- Assurer l'éclairage électrique dans toutes les parties communes, les postes de sécurité et les emplacements des véhicules

- Avoir des poubelles munies de sacs en plastiques étanche d'une capacité minimale de 75 litres, placées à une distance de 30 m au maximum les unes des autres et installées à proximité des emplacements des campeurs. Ces poubelles doivent être vidées au moins deux fois par jour et désinfectées régulièrement par un produit désinfectant.

B - Installations communes :

L'entrée doit être bien signalée, éclairée la nuit et gardée en permanence. L'entrée et sortie des véhicules doivent être séparées et distinctes de celles réservées aux piétons.

Le parking doit être gardé, situé prés de l'entrée principale du camping et disposant d'une aire de lavage pour les voitures,

La réception doit comprendre :

- Un centre d'accueil,
- Des cabines téléphoniques insonorisées en nombre suffisant.
- Un coffre fort général,
- Un centre commercial (kiosque, magasins d'approvisionnement..),

Les allées : situées à l'intérieur du camping sont réservées aux véhicules et doivent être asphaltées et bordées de trottoirs.

Le restaurant : une salle de restaurant ou snack - bar offrant des repas ou des plats de très bonne qualité et des boissons doit être prévu (e) dans un endroit du camping. Ce restaurant doit être conforme aux normes de classement de la restaurants de la catégorie (1F).

Salle polyvalente : pouvant servir de salon ou de salle de réunions, séminaires et expositions.

C - Les équipements sanitaires :

- La distance entre le bloc sanitaire et l'emplacement le plus éloigné ne doit pas dépasser 250 m ;

- Les blocs sanitaires, comprenant des toilettes (wc), douches et lavabos, séparés pour hommes et femmes doivent être prévus par fraction d'emplacements à raison d'un bloc sanitaire pour 25 emplacements. Les lavabos et les douches doivent être alimentées en eau chaude.

- 20% des lavabos doivent être individuels ;

- Des prises de courant en nombre suffisant pour rasoirs électriques et autres petits appareils (chauffe - biberon, séchoirs, etc.) doivent être prévues,

- Des bacs à vaisselle (grands éviers) et des bacs à lessive (buanderies) à raison d'un bac pour 30 emplacements doivent être installés.

D - Animation

Le camping caravaning 1er catégorie doit offrir au moins les distractions suivantes :

- Une piscine avec maître nageur,
- Des terrains de sports notamment des terrains de volley - ball, basket - ball, pétanque,
- Des parcs pour enfants avec accessoires.

E - Services
Une prise d'eau potable pour 30 campeurs,

Une table de repassage avec prises de courant pour 30 campeurs,

Le service de blanchisserie - repassage est assuré par la direction à la demande des campeurs

Les bacs à lessive (grands éviers) doivent être dotés d'eau chaude,

le nettoyage et l'entretien des emplacements doivent être assurés quotidiennement,

L'énergie électrique doit être fournie de façon à assurer une intensité d'éclairage convenable,

F - Hygiène, sécurité et protection de l'environnement :

L'établissement doit être doté d'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé,

L'établissement doit être doté d'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée et réfrigérée, située à proximité de l'entrée du camping. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux,

L'éclairage de sécurité doit être assuré au niveau des parties communes et des allées réservées aux véhicules ;

L'établissement doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour la lutte contre l'incendie et se doter en conséquence des équipements nécessaires, notamment des extincteurs en bon état de fonctionnement qui doivent être situées au niveau de la réception et des locaux communs,

L'établissement doit respecter le cadre de verdure et la végétation existante et procéder à leur entretien et à l'entretien des locaux communs,

F - Les locaux du personnel
Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre : un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W- C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes / femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou chambres individuelles.

Ces locaux doivent être équipés de toilettes munis de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosse ongle et d'essuie - mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

G - Prestations de service - Personnel :

Le nombre d'employés du camping, restaurant non compris, est calculé à raison de (0.8) employé pour

30 emplacements, dont (55%) doivent être qualifiés et issus d'un établissement de formation hôtelière, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage adéquat. L'ensemble du personnel doit être immatriculé à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

H - La direction
Les postulants aux postes de direction doivent être titulaires :

- D'un diplôme délivré par un Institut de Tourisme (section gestion hôtelière) ou de tout autre Diplôme reconnu équivalent, et avoir occupé au moins pendant cinq ans un poste de responsabilité au niveau d'un établissement du même standing,

- Ou d'un diplôme de technicien en hôtellerie et justifier d'une expérience de dix années au moins dans un établissement de même standing en tant que responsable.

Le personnel de la réception et le gardien doivent être qualifiés ; ils doivent parler, outre la langue arabe, deux langues étrangères au moins dont le français.

I - Divers

- L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception,

- Un livre de réclamation doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

- Avoir une pharmacie de secours et un service infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser, en cas d'urgence, les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale permanente.

24 - Camping - Caravaning
2ème catégorie
A - Conditions générales :

Le camping - caravaning " 2ème catégorie " est un établissement caractérisé par le grand confort de ses installations et de ses équipements. Il doit être situé dans un quartier ou un site reposant.

La superficie du camping est calculée à raison de 300 emplacements par hectare. Les emplacements doivent être numérotés et délimités. La distance entre les piquets de tentes ou entre les caravanes ne doit pas être inférieure à 2m.

Il doit présenter les caractéristiques suivantes :

- avoir un accès facile par la route ;
- être clôturé et gardé pendant la nuit ;
- avoir de l'eau potable en permanence ;
- lorsque l'établissement est ouvert au public de façon intermittente, le gestionnaire doit, dans le mois précèdent de chaque ouverture, procéder à une purge complète des canalisations et faire effectuer une analyse de vérification de la qualité micro biologique de l'eau par un laboratoire agréé par l'Etat ;
- les installations sanitaires doivent être raccordés au réseau public, dans le cas où le raccordement est impossible, les eaux usées et matières usées doivent être stockées dans des fosses septiques ;
- assurer l'éclairage électrique dans toutes les parties communes et au niveau des postes de sécurité ;
- avoir des poubelles munies de sacs en plastiques étanche d'une capacité minimale de 75 litres, placées à une distance de 40 m au maximum les unes des autres et installées à proximité des

emplacements des campeurs. Ces poubelles doivent être vidées au moins deux fois par jour et désinfectées régulièrement par un produit désinfectant ;
- avoir une pharmacie de secours.

B - Installations communes :

L'entrée doit être bien signalée, éclairée la nuit et gardé en permanence. L'entrée et sortie des véhicules doivent être séparées et distinctes de celles réservées aux piétons.
Le parking doit être gardé et situé prés de l'entrée principale du camping.

C - La réception doit comprendre :

- Un centre d'accueil ;
- Des cabines téléphoniques insonorisées en nombre suffisant ;
- Un coffre fort général ;
- Un magasin d'approvisionnement ;
- Un Kiosque.

Les allées : situées à l'intérieur du camping sont réservées aux véhicules et doivent être asphaltées et bordées de trottoirs.

Restaurant :

Une salle de restaurant ou snack - bar offrant des repas ou des plats de très bonne qualité et des boissons doit être prévu (e) dans un endroit du camping. Le restaurant doit répondre aux normes requises pour les restaurants de la catégorie " 1F ".

D - Les installations sanitaires :

La distance entre le bloc sanitaire et l'emplacement le plus éloigné ne doit pas dépasser 250 m.

Les blocs sanitaires, comprenant des toilettes (wc), douches et lavabos, séparés pour hommes et femmes doivent être prévus par fraction d'emplacements à raison d'un bloc sanitaire pour 35 emplacements. Les lavabos et les douches doivent être alimentées en eau chaude.
20% des lavabos doivent être individuels.
Avoir des prises de courant en nombre suffisant pour rasoirs électriques et autres petits appareils (chauffe - biberons, séchoirs, etc.).

Des bacs à vaisselle (grands éviers) et des bacs à lessive (buanderies) doivent être prévus à raison d'un bac pour 30 emplacements.

E - Animation :

L'établissement doit offrir au moins les distractions suivantes :

- Une piscine avec maître nageur ;
- Des terrains de sports notamment des terrains de volley - ball, basket - ball, pétanque ;
- Des parcs pour enfants avec accessoires.

F - Services
Une prise d'eau potable pour 40 campeurs.

Une table de repassage avec prises de courant pour 40 campeurs.

Le service de blanchisserie - repassage est assuré par la direction à la demande des campeurs.

Les bacs à lessive (grands éviers) doivent être dotés d'eau chaude.

Le nettoyage et l'entretien des emplacements doivent être assurés quotidiennement.

L'énergie électrique doit être fournie de façon à assurer une intensité d'éclairage convenable.

G - Hygiène, sécurité et protection de l'environnement :

L'établissement doit être doté d'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé.

L'éclairage de sécurité doit être assuré au niveau des parties communes.

L'établissement doit être doté d'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée et réfrigérée, située à proximité de l'entrée du camping. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux.

L'établissement doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour la lutte contre l'incendie et se doter en conséquence des équipements nécessaires, notamment des extincteurs en bon état de fonctionnement qui doivent être situés au niveau de la réception et des parties communes.

L'établissement doit respecter le cadre de verdure et la végétation existante et procéder à leur entretien.

H - Les locaux du personnel

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre : un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W - C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes / femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou chambres individuelles.

Ces locaux doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être située à proximité des toilettes munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosse à ongle et d'essuie - mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

I - Prestations de service - Personnel :

Le nombre d'employés du camping restaurant non compris, est calculé à raison de (0.5) employé pour 30 emplacements, dont (35%) doivent être qualifiés et issus d'un établissement de formation hôtelière, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage adéquat. L'ensemble du personnel doit être immatriculé à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

J - La direction

Les postulants aux postes de direction doivent être titulaires :

- D'un diplôme délivré par un Institut supérieur de tourisme (section gestion hôtelière) ou de tout autre Diplôme reconnu équivalent, et avoir occupé au moins pendant cinq ans un poste de responsabilité au niveau d'un établissement du même standing ;

- Ou d'un diplôme de technicien hôtelier et justifier d'une expérience de dix années au moins dans un

établissement de même standing en tant que responsable.

Le personnel de la réception et le gardien doivent être qualifiés, ils doivent parler outre la langue arabe, la langue française au moins.

K - Divers
L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception.

Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

Restaurants

- Peuvent être classés restaurants de tourisme, les établissements de restauration répondant aux normes citées ci - après :

25 - Restaurants classes " 1 Fourchette "
C'est un restaurant - snack ou self service caractérisé par la bonne qualité de ses repas et la simplicité de sa cuisine et qui répond aux normes suivantes :

A - Salle à manger :

Elle doit être bien aérée, éclairée et décorée ;
Elle doit être climatisée ;
La superficie requise ne doit pas être inférieure à 0.80 m^2par couvert ;
La distance entre les tables ne doit pas être inférieure à 0.50 m ;

Les tables doivent être molletonnées et revêtues de polyester ou de nappes. Les nappes, napperons et serviettes doivent être en tissu et en parfait état de propreté et changés au départ de chaque client ;

La vaisselle, la verrerie et les couverts doivent être de bonne qualité et en bon état d'entretien et de propreté.

B - Les locaux sanitaires clients :

Des sanitaires pour clients en nombre suffisant qui doit être proportionnel à la capacité de l'établissement séparés pour hommes et femmes, doivent être maintenus en parfait état de propreté et désinfectés régulièrement et doivent comprendre un lavabo muni de distributeur de savon liquide et de sèche mains électriques et un W.C avec abattant et balayette.

C - Cuisine :

La surface de la cuisine ne doit pas être inférieure à :

- 55% de la surface de la salle à manger lorsque le nombre de couverts est inférieur ou égal à 30 ;

- 50% de la surface de la salle à manger lorsque le nombre de couverts est supérieur à 30 et inférieur ou égal à 50 ;

- 40% de la surface de la salle à manger lorsque le nombre de couverts est supérieur à 50.

La conception et l'agencement de la cuisine doivent permettre le respect des principes élémentaires d'hygiène et de sécurité alimentaire. Tout le personnel doit porter la tenue réglementaire.

C - 1) Locaux :

- L'agencement des locaux doit permettre un nettoyage facile.
- Le sol de la cuisine doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche.
- La cuisine doit être carrelée à une hauteur de 1.60 m, de couleur claire et facilement lessivable.
- La cuisine doit être pourvue d'un système d'évacuation rapide et efficace des eaux résiduaires et des eaux de lavage.
- Les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres du système de ventilation de la hotte doivent être régulièrement nettoyés ou changés.
- Toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires.

C - 2) Equipements :

- Une aire de cuisson, table chauffante, batterie de cuisine et matériel de fonctionnement, tables de travail en inox, un pass de service, fours, friteuses.....

- Une aire pour la préparation de la viande avec matériel nécessaire.

- Une aire pour la préparation de légumes avec matériel nécessaire.

- La chambre froide, les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être en nombre suffisant, équipés de thermostats et voyants lumineux. Les chambres froides doivent être équipées également d'une sonnette d'alarme et d'un gilet anti- froid. L'utilisation d'étagères et de cageot en bois est strictement interdite. En cas de capacité insuffisante en chambres froides, les différentes catégories de denrées seront conservées dans une même chambre froide à des emplacements distincts.

- Un local ou une aire isolée réservée à la plonge vaisselle. Elle doit être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2m.

- Les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail.

- Des lave mains doivent être dotés d'un système de commande à pied et installés à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche - mains électriques ou d'essuie - mains à usage unique.

- Un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au stockage des denrées alimentaires et aux produits d'entretien. En aucun cas, les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion).

D - Personnel :

- Le personnel de cuisine doit avoir une qualification professionnelle confirmée par l'expérience, et comprendre un chef de cuisine qualifié assisté du personnel nécessaire.
- Les vestiaires et les blocs sanitaires du personnel doivent être isolés et séparées hommes / femmes. Ces locaux doivent comprendre au moins deux lavabos et 1 W.C avec 1 urinoir par tranche de capacité de 20 employés.

E - Prestations de service :

Le restaurant classé " 1 fourchette " doit :

- Présenter une carte rédigée en langues arabe et française, contenant les différents plats, repas et boissons servis avec la mention de leur prix ;

- Présenter un menu touristique, comprenant au moins un hors-d'œuvre, un plat garni et un dessert ;

- Le menu touristique doit être présenté de façon à permettre au client le choix entre deux ou trois spécialités pour chaque groupe de plats ;

Le mode de service est le service à l'assiette.

F - Hygiène et Sécurité :

L'établissement doit répondre aux normes d'hygiène et de sécurité en vigueur et doit être doté :

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs ;

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie dans tous les locaux communs ;

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs et les services techniques (extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée, éventuellement bouche incendie et R.I.A). Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial, remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

26 - Restaurants classes " 2 Fourchettes "

Le restaurant classé " 2F " est un établissement de restauration caractérisé par la bonne qualité de ses repas, de ses services et de son équipement et qui répond aux normes suivantes :

A) Salle à manger :

- Elle doit être dotée d'un système d'aération et de climatisation, d'une décoration bien étudiée et d'un ameublement en bon état.

- La superficie requise ne doit pas être inférieure à 1 m^2par couvert.

- La distance entre les tables ne doit pas être inférieure à 0.70 m.
- Le sol doit être revêtu de moquette de bonne qualité ou de tapis.

- Les tables doivent être molletonnées et munies de nappes, napperons et serviettes en tissu, en parfait état de propreté et changés au départ de chaque client.

- Des vestiaires clients doivent être gardés et aménagés dans des endroits facilement accessibles.

Une cabine téléphonique doit être mise à la disposition de la clientèle.

B - Locaux sanitaires clients :

Des sanitaires clients, dont le nombre devra être proportionnel avec la capacité de l'établissement, séparés pour hommes et femmes, doivent être prévus et maintenus en parfait état de propreté et

désinfectés régulièrement et doivent comprendre un 1wc séparé et 1 lavabo muni de distributeur de savon liquide et de sèche mains électrique.

C - cuisine :

La surface de la cuisine ne doit pas être inférieure à :

- 55% de la surface de la salle à manger lorsque le nombre de couverts est inférieur ou égal à 30 ;

- 50% de la surface de la salle à manger lorsque le nombre de couverts est supérieur à 30 et inférieur ou égal à 50 ;

- 40% de la surface de la salle à manger lorsque le nombre de couverts est supérieur à 50.

La conception et l'agencement de la cuisine doivent être étudiés afin de permettre le respect des principes élémentaires d'hygiène et de sécurité alimentaire. Tout le personnel doit porter la tenue réglementaire.

C - 1) - Locaux :

- L'agencement des locaux doit permettre un nettoyage facile.

- Le sol de la cuisine doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche.

- cuisine doit être carrelée à une hauteur de 1.60 m, de couleur claire et facilement lessivable.

- La cuisine doit être pourvue d'un système d'évacuation rapide et efficace des eaux résiduaires et des eaux de lavage.

- Les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres du système de ventilation de la hotte doivent être régulièrement nettoyés ou changés.

- Toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires.

C - 2) - Les équipements :

La cuisine doit être dotée des équipements suivants :

- Une aire de cuisson, tables chauffantes, fourneaux, matériel de fonctionnement, tables de travail en inox, pass de service, fours, friteuses.. ;

- Une porte battante à double accès à la cuisine ;

- Une aire pour la préparation de la cuisine froide ;

- Une aire pour la préparation de la viande ;

- Une aire pour la préparation du poisson ;

- Les chambres froides, les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être en nombre suffisant, équipés de thermostats et voyants lumineux. Les chambres froides doivent être équipées également d'une sonnette d'alarme et de gilet anti- froid. L'utilisation d'étagères et de cageots en bois est strictement interdite. En cas de capacité insuffisante en chambres froides, les différentes catégories de denrées seront conservées dans la même chambre froide dans des emplacements distincts ;

- Une plonge batterie dans un local séparé, munie des équipements nécessaires, avec prise d'eau dotée de produits bactéricides et étagères de rangement ou système d'égouttage mobile ;

- Un local ou une aire isolée réservée à la plonge vaisselle. Elle peut- être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2 m ;

- Une plonge pour légumes et fruits ;

- Une cave du jour dans des endroits aérés et accessibles ;

- Un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au stockage des denrées alimentaires et aux produits d'entretien. En aucun cas, les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;

Les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placé à proximité des plans de travail ;

Des lave-mains qui doivent être dotés d'un système de commande à pied et installé à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche-mains électriques.

D- Personnel :

Le personnel de cuisine doit avoir une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme, ou confirmée par l'expérience, et comprendre un chef de cuisine qualifié assisté d'un personnel en nombre suffisant (cuisiniers, commis de cuisine, plongeurs).

Le personnel de la salle à manger doit être proportionnel à la capacité d'accueil du restaurant et comprendre obligatoirement un maître d'hôtel assisté par un chef de rang et un commis par tranche de 30 tables. Toutefois, I'exploitant peut lui-même remplir cette fonction dam la mesure où il justifie de la qualification professionnelle requise.

Le personnel doit être en tenue vestimentaire correcte et parler, outre la langue arabe, la langue française au moins.

Les vestiaires et les blocs sanitaires du personnel doivent être isolés et séparés hommes /femmes. Ces locaux doivent comprendre au moins deux lavabos et 1 W.C avec 1 urinoir par tranche de 20 employés.

E- Prestations de service :

Le restaurant classé " 2 fourchettes " doit :

- Présenter une carte rédigée en langues arabe, française et anglaise au moins, avec la mention des prix et comprendre une gamine variée de spécialités culinaires ;

- Présenter au moins deux menus dont la composition doit permettre au client le choix entre deux ou trois spécialités pour chaque groupe de plats ;

- Présenter un menu touristique comprenant au moins un hors - d'œuvre, un plat garni et un dessert ;

- Présenter une cane de boissons.

Les clients doivent avoir la possibilité de demander le changement des plats qui font partie du menu moyennant le paiement de la différence pouvant exister entre le prix du plat changé et celui du plat demandé, pris à la carte.

La vaisselle doit être d'excellente qualité ; les couverts et la verrerie de bonne qualité et doivent être disponibles dans une proportion d'une fois et demi la capacité du restaurant. La réserve, de nappes, napperons et serviettes doit être de trois fois le nombre de tables.

F- Hygiène et Sécurité.

L'établissement doit répondre aux normes d'hygiène et de sécurité en vigueur et doit être doté :

- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs ;

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie dam tous les locaux communs ;

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs et les services techniques (extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée, éventuellement R.I.A et bouche d'incendie). Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial, remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

27 - Restaurants classes " 3 fourchettes "
Les restaurants de tourisme répondant aux normes requises pour les restaurants " 2 fourchettes " et à celles énoncées ci-après, sont classés dans la catégorie " 3 fourchettes ".

A) Salle à manger :

Superficie : 1.20 m^2 par couvert.

Couverts en métal argenté et verrerie fine.

Vaisselle en porcelaine d'excellente qualité.

Tables roulantes de présentation.

Décoration bien étudiée.

Mode de service : sur guéridon (un guéridon par tranche de 20 couverts).

B) Cuisine :

Un local pâtisserie dûment équipé, aéré et séparé avec un système de climatisation.

Tables chaudes.

Chambres froide supplémentaire.

Extracteur d'air mécanique.

C) Divers :

Bar isolé.

Installations générales bien entretenues.

Service effectué rapidement.

Personnel de salle qualifié et parlant, outre la langue arabe, deux langues étrangères au moins dont le français.

28 - Restaurants classés " Luxe "
Les restaurants de tourisme répondant aux normes requises pour les restaurants classés dans la catégorie " 3 fourchettes " et celles énoncées ci-après sont classés dans la catégorie " luxe ".

A) Entrée :

L'entrée des clients doit être séparée de l'entrée du service.

B) salle à manger :

Superficie : 1. 30 m^2 par couvert.

Couverts en métal argenté, verrerie en cristal.

Vaisselle en porcelaine de qualité supérieure avec monogramme.

Nappes, napperons et serviettes en tissu de haute qualité.

Système de climatisation (chaud et froid).

Présentation d'une grande carte gastronomique et une carte de boissons.

Présentation d'une carte, des spécialités marocaines raffinées.

Chauffe - - assiettes.

Service apéritifs et digestifs.

C) Personnel :

Le Chef de cuisine doit être issu d'une école de formation hôtelière et ayant une expérience professionnelle de cinq années, ou justifiant d'une expérience de dix années à un poste similaire dans un établissement touristique.

Un chef de partie saucier, un chef de partie rôtisseur, un chef de partie pâtissier.

Un maître d'hôtel, deux chefs de rangs et deux commis par tranche de 30 tables.

D) Cuisine :

Armoire frigorifique, sorbetière, grill, bain-marie.

E) Divers :

Un bureau de tabac.

Une cabine téléphonique insonorisée.

Un parking pour 50% de la clientèle.

29 - RelaisCatégorie unique
Le relais est un établissement de taille moyenne situé hors des agglomérations urbaines, sur un itinéraire touristique, offrant des services d'hébergement et de restauration et disposant soit au sein de l'établissement soit à proximité d'une station service et accessoirement d'un petit atelier mécanique pour l'entretien des véhicules.

A - Dispositions générales :

- L'établissement doit disposer:

- D'un minimum de 15 chambres (1*) ;

- D'un parking ou d'un garage d'une capacité d'un emplacement pour 05 chambres et d'une aire de stationnement pour autocars ;

- De l'eau chaude en permanence ;

- Du service du petit déjeuner qui doit être assuré ;

- D'un ascenseur qui doit être doté d'un appel prioritaire en cas de sinistre, si l'établissement dispose de plus de trois étages.

(1) des dérogations pour le nombre minimum de chambres pourront être accordés*

B - Les Locaux communs :

Le salon et le hall de réception doivent avoir une superficie de plus de 40 m^2.

Le hall de réception doit comprendre les services suivants :

- Une réception,

- Une conciergerie,

- Des cabines téléphoniques insonorisées.

B- 1) Sanitaires dans les locaux communs :

Des toilettes communes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les locaux communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Un cabinet de toilette avec abattants et balayette au niveau de la cuvette, des urinoirs en nombre suffisant, un lavabo avec eau courante chaude et froide (robinet mélangeur ou mitigeur), et comprenant, sèche mains électrique, boîtes à rebuts, distributeurs de savon liquide, désodorisants et un système d'aération suffisante (gaines avec ventilateurs).

C- Habitabilité :

Le relais doit répondre aux normes de classement requises pour les hôtels " 2 étoiles " en ce qui concerne l'aménagement, l'équipement et l'ameublement de la partie hébergement.

D - Le restaurant

Il doit dispose :

- De consoles et de guéridons,

- D'un linge de table de bonne qualité (molletons, nappes, napperons, serviettes en tissu ... etc.) ;

- D'une verrerie et de couverts de bonne qualité ;

- D'une carte de menu varié disposant au moins de trois choix pour chaque groupe de plats, rédigée en plusieurs langues dont l'arabe.

E - La Cuisine :

La cuisine doit être dotée des équipements et ustensiles nécessaires pour assurer un service de qualité et doit être conforme aux principes d'hygiène en vigueur. La conservation des denrées alimentaires doit s'effectuer selon les normes applicables aux établissements de restauration (frigos ... etc). Le personnel de cuisine doit porter la tenue réglementaire.

F) Lingerie /buanderie :

Si l'établissement dispose d'un service lingerie- buanderie, celui-ci doit être muni d'un système d'aération naturelle et/ou mécanique et doit comprendre les équipements suivants : Machine à laver, essoreuse, calandreuse, chariots à linge, séchoir, réserve de linge.

G) locaux du Personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre : un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W- C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie- mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

H) Prestations de services /Personnel :

Le relais doit disposer au minimum de 0,5 employé par chambre.

15% du Personnel doivent être qualifiés et issus d'une école de formation hôtelière, le reste doit justifier d'un apprentissage complet.. l'ensemble du personnel doit être affilié à la CNSS conformément à la réglementation en vigueur.

Le directeur de l'établissement doit être soit :

- Titulaire d'un diplôme délivré par une école de formation hôtelière et avoir occupé un poste de

responsabilité dans un établissement hôtelier pendant au moins deux ans ;

- Ou justifier d'une expérience de quatre années au moins à un poste de responsabilité dans un établissement hôtelier.

Le personnel de la réception, du restaurant et éventuellement du bar doivent parler, outre la langue arabe, la langue française, et une autre langue étrangère.

I) Loisirs et Animation :

Le relais doit disposer, selon la région de son implantation, d'un équipement complet pour chaque activité tendant à l'animation notamment des aires de jeux, une piscine... .

Le relais doit disposer également d'un jardin ou un parc bien entretenu.

I - Divers :

- L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres.

- Le livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

- Un coffre fort, pour les objets de valeur, est obligatoire au niveau de la réception.

- Une pharmacie de secours est obligatoire.

- Une tenue vestimentaire soignée doit être prévue pour l'ensemble du personnel et plus particulièrement le personnel en contact direct avec la clientèle.

- Des brochures sur l'établissement et son emplacement doivent être prévues au niveau de la réception.

- Un service d'entretien est obligatoire pour assurer le bon fonctionnement, en permanence, de toutes les installations et de tous les équipements de l'établissement.

J - Sécurité :

Le personnel doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme

L'établissement doit être doté :

D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;

D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations des étages ;

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie et détecteurs de fumée ... etc.. ;

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

K - Hygiène :

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

L'établissement doit disposer d'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, ventilée avec porte ajourée, ou à défaut, d'une aire réservée à cet effet. Ce local doit être géré de façon à prévenir toute contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux.

30 - Gîtes et refuges1ère et 2ème catégorie
A- Dispositions communes

Le gîte est un établissement touristique d'hébergement implanté en milieu rural, de capacité réduite (30 places maximum), situé sur des circuits de randonnées ou à proximité de sites touristiques. Il peut offrir des repas simples ou permettre aux clients de cuisiner leur nourriture.

Il doit remplir les conditions suivantes :

Le gîte est caractérisé par son style architectural traditionnel local tant au niveau de la répartition des volumes qu'au niveau des matériaux locaux utilisés ;

Le gîte est aménagé à l'intérieur de la résidence du propriétaire ou construit en annexe de celle-ci ;

Le propriétaire du gîte doit être originaire des lieux ;

Le propriétaire ou le gérant doit parler outre la langue arabe, une langue étrangère ;

Le propriétaire ou le gérant doit avoir suivi un stage de formation spécifique à l'accueil et à l'hygiène ;

Une permanence doit être assurée de jour comme de nuit ;

Le gîte doit comprendre un hall d'entrée ou un patio pour l'accueil où seront affichés les tarifs homologués des prestations offertes et les cartes topographiques de la région indiquant les différents circuits de randonnées possibles à partir du gîte.

B- Dispositions particulières

IMAGE

Le gîte est dit "refuge" lorsqu'il est situé en haute montagne ou à proximité d'une station de Ski.

Le gîte est dit "ferme d'hôtes" lorsqu'il est situé en dehors des agglomérations en milieu rural et qui dispose entre autres des critères suivants :

- Avoir une grande superficie ou domaine.

- Développer des activités sportives diverses et selon sa localité (Equitation, parachutage parapente,

escalade de montagne, tirs à l'arc, practice, randonnées,....).

- Développer selon sa localité les produits du terroir, l'agriculture biologique...

- Développer l'élevage notamment celui de la volaille ou du bétail (ovins, bovins, caprins ...) ou des chevaux.

31 - Centres et palais de congrès
Le centre de congrès :

Le centre de congrès est un établissement aménagé principalement pour recevoir et servir des congressistes. Il doit comporter les équipements nécessaires pour offrir toutes les prestations techniques exigées pour l'organisation et le déroulement de conférences et congrès nationaux ou internationaux,

A - Conditions générales

Le centre de congrès doit être bien éclairé et facilement accessible,
Il doit être doté d'un parking comprenant une aire de stationnement pour autocars et un service pour assurer le transfert des congressistes (shuttle- bus),
Tout rétablissement doit être doté d'un système de climatisation chaud et froid.

Les matériaux de construction, les installations et les équipements doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

B - La réception :

Le centre de congrès doit être doté d'une grande réception compartimentée comprenant :
Service d'accueil, informations, inscriptions... etc .
Un bureau de change.
Des brochures en plusieurs langues dont l'arabe mises à la disposition des congressistes contenant des informations sur le centre, son lieu et sa région d'implantation.
Des vestiaires gardés pour les congressistes.
Plusieurs cabines téléphoniques insonorisées et placées à différents lieux de l'établissement.
Un coffre fort général.
Secrétariat dûment équipé : ordinateurs avec branchement sur Internet, Scanners imprimantes, photocopieuses, fax, téléphones... etc.
Un kiosque à journaux.
Un bureau de tabac.

C - Salles de séminaires :

Le centre de congrès doit être doté :

- D'une grande salle principale pour les sessions plénières, d'une superficie pouvant accueillir au minimum 800 personnes ;

- De plusieurs petites salles de séminaires et de réunions ;

- D'une(s) salle(s) réservée(s) aux journalistes dûment équipée du matériel nécessaire ;

Toutes les salles doivent être dotées de moquette et de sièges de première qualité.

Toutes ces salles doivent être équipées, selon la demande, de matériel audiovisuel notamment :

- Data - Show ;

- Ecran pour projection et rétro - projecteur ;

- Projecteur de diapositives ;

- Système de sonorisation ;

- Micro baladeur pour traduction simultanée ;

- TV et Magnétoscope ;

- Mur d'image ;

- Tableaux etc...

Toutefois ce matériel peut éventuellement être sous traité si l'établissement n'en dispose pas.

D - Les sanitaires dans les locaux communs :

Des toilettes communes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les locaux communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants : Cabinets de toilette avec abattant et balayettes au niveau des cuvettes, urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîtes à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (fenêtres ou gaines dotées de ventilateur).

E - Restauration :

Le centre de congrès doit être doté :

- D'un restaurant dont les normes doivent répondre au minimum à celle des restaurants de la catégorie "2 fourchettes".

- Dune cafétéria avec un office équipé du matériel nécessaire pour pouvoir offrir un service rapide et de qualité.

F - La cuisine et ses dépendances :

La conception et l'agencement de la cuisine doivent permettre le respect des principes élémentaires d'hygiène et de sécurité alimentaire pour assurer un service rapide et de qualité.

Le personnel de cuisine doit être composé d'un chef de cuisine, de cuisiniers, de plongeurs... Ils doivent porter la tenue réglementaire et respecter les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

F - 1) Les locaux :

L'agencement des locaux doit permettre un nettoyage facile ;

Le sol de la cuisine doit être revêtu d'un carrelage antidérapant étanche ;

Le sol doit avoir une pente de façon à diriger les eaux de lavage vers un orifice d'évacuation grillagé et muni de siphon ;

Les murs doivent être de couleur claire et facilement lessivable ;

La cuisine doit être pourvue d'un système d'évacuation rapide et efficace des eaux résiduaires et des eaux de lavage ;

Les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres du système de ventilation de la hotte doivent être régulièrement nettoyés ou changés ;

Toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires.

E-2) Les équipements :

La cuisine doit comprendre les équipements suivants :

- Une aire de cuisson avec bain-marie, grill, table chauffante, batterie de cuisine et matériel de fonctionnement, tables de travail en inox, fours, friteuses.... ;

- Un pass de service, tables chaudes ;

- Une hotte d'extraction mécanique ;

- Une aire pour la préparation de la cuisine froide ;

- Des aires séparées par un mur pour la préparation du poisson, des viandes avec matériel de fonctionnement ;

- La chambre froide, les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être en nombre suffisant, équipés de thermostats et de voyants lumineux. La chambre froide doit être équipée également d'une sonnette d'alarme et de gilet anti- froid. L'utilisation d'étagères et de cageots en bois est strictement interdite.

- Une plonge batterie dans un local séparé, dotée des équipements nécessaires, avec prise d'eau dotée de produits bactéricides et étagères de rangement ou système d'égouttage mobile ;

- Un local ou une aire isolée réservée à la plonge vaisselle. Elle peut- être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2m ;

- Une plonge pour légumes et fruits ;

- Une cave du jour dans un endroit aéré et accessible ;

- Un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au stockage des denrées alimentaires et aux produits d'entretien. En aucun cas, les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit ou sont stockés les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;

- Les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail ;

- Des lave- mains doivent être dotés d'un système de commande à pied et installés à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche - mains électriques ou d'essuie - mains à usage unique.

F- Personnel :

(55%) du personnel doivent être qualifiés et issus d'un établissement de formation hôtelière, le reste doit justifier d'une formation ou d'un apprentissage adéquat. L'ensemble du personnel doit être immatriculé à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

F- 1 Les locaux du personnel :

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre : un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W- C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munis de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie- mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

F - 2 Direction :

Le directeur de rétablissement doit être titulaire d'un diplôme délivré par un Institut supérieur de tourisme (section gestion hôtelière) ou de tout autre Diplôme reconnu équivalent, et avoir occupé au moins pendant cinq ans un poste de responsabilité au niveau d'un établissement de même structure ou dans un établissement touristique.

F - 3 Réception/Restauration :

Le personne! de la réception et du restaurant doit être qualifié et issue d'une école de formation hôtelière et être constamment en tenue professionnelle impeccable et parler, outre la langue arabe, les langues française, anglaise et une autre langue étrangère au moins.

G - Divers :

Le centre de congrès doit également comprendre les services suivants :

- Un service d'assistance médicale comprenant une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente ;

- Un service d'entretien, dirigé par un directeur technique, pour assurer en permanence le bon fonctionnement de toutes les installations et de tous les équipements. Ce service doit disposer également d'un atelier et d'une réserve pour le matériel nécessaire (pièces de rechange, matériel de démontage et de réparation).

H- Sécurité :

Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

Les halls et les salles de réunions et tout autre local d'une superficie supérieure à 300m^2 doivent être désenfumés.

Les espaces au niveau des circulations doivent être d'une largeur suffisante pour permettre toute évacuation rapide des personnes en cas de sinistre.

L'établissement doit être doté :

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile.

- D'un groupe électrogène de secours d'une capacité d'alimentation électrique d'au moins deux heures, Il doit être doté d'un système de sécurité à déclenchement automatique et d'une bâche d'eau.

- D'un éclairage de sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs,

- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans toutes les salles de réunions, au niveau des circulations et des locaux communs.

- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères.

- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, et les services techniques (Robinet d'incendie armé (R.I.A), bouches d'incendie, extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée ... etc..

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

I - Hygiène et Environnement :

L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle.

D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux.

L'établissement doit veiller à l'entretien des espaces verts et à la gestion de rejet de ses déchets.

Le centre est dit palais de congrès :

- Lorsqu'il répond aux normes requises pour le centre de congrès et qu'il fait partie en même temps d'un établissement touristique de type Hôtel catégories luxe, 5 ou 4 étoiles.

- Le palais de congrès doit disposer également d'un centre affaire et des aires d'expositions.

32 - Bivouacs
A - Conditions générales :

Le bivouac est un campement installé provisoirement dans une étape de randonnée itinérante en montagne, dans le désert ou dans tout site rural présentant un intérêt touristique et réservé à cet effet.

Le lieu d'implantation du bivouac est situé à l'écart des agglomérations et à distance acceptable de tous les points d'eau, sources, puits et lacs.

B- Choix du site :

Les sites réservés aux bivouacs doivent être identifiés et homologués au préalable par une commission

locale compétente.

Le site du bivouac doit être situé en dehors des aires de pâturage et de tout lieu pouvant nuire à la flore et à la faune.

Il doit être en dehors de toute zone présentant un risque potentiel (crues, avalanches, éboulements, falaises, gorges.... etc).

C - Capacité de charge du site :

Le nombre de personnes dans un bivouac, y compris les guides, les muletiers, les chameliers et la main d'œuvre d'assistance ou autres (fonctionnement, encadrement) ne doit pas dépasser 30 en montagne, 80 dans le désert et 100 dans tout site rural.

Certains équipements du bivouac peuvent être transférés par un moyen roulant (camion-cuisine, camion- sanitaire).

Le nombre maximum d'animaux de monture doit être de 12 en montagne, de 20 dans le désert et de 25 dans tout autre site rural.

Une autorisation spéciale sera exigée en cas de dépassement de ces conditions et lors d'événements particuliers.

D - Profil de l'organisateur :

L'organisateur du bivouac peut être une personne physique ou morale habilitée à exercer cette activité, il peut être :

Le propriétaire du site du bivouac ou un ayant droit ;

- Une agence de voyages spécialisée en tourisme vert et d'aventure dans le cadre d'une randonnée itinérante ou d'un campement en campagne ;

- Un guide de montagne dans le cadre d'une randonnée itinérante ;

- Tout organisme autorisé pour l'organisation d'un événement particulier.

Le responsable du bivouac doit remplir les conditions suivantes :

- Avoir au minimum le niveau de la 7ème année secondaire et maîtriser au moins une langue étrangère ;

- Avoir effectué un gage de formation spécifique aux connaissances du milieu naturel, à l'accueil, à l'hygiène et au secourisme ;

- Avoir une expérience minimum en hôtellerie (02ans) ;

E) Equipement de base :

Les équipements de base suivants sont obligatoires en fonction du nombre de personnes :

- Tentes de bivouac étanches mono, et biplace ;

- Tentes messes ;

- Une tente douche et une tente W.C par tranche de 08 personnes ;

- Une tente cuisine ;

- Tables, tabourets et couverts ;

- Equipements de couchage (matelas mousse, couvertures, oreillers) ;

- Matériel d'éclairage et de stockage d'eau pour les W.C et les douches ;

- Boite à pharmacie de premiers soins ;

- Extincteur homologué par les autorités compétentes ;

- Quantité suffisante de fourrage permettant d'assurer une autonomie pendant toute la randonnée aux animaux de monture.

F) Dispositions spéciales :

Aucun objet ni aucune trace ne doivent être laissés sur place après le passage du bivouac.

Les déchets combustibles doivent être brûlés sur place et les cendres enterrées. Les déchets non combustibles doivent être transportés jusqu'à une décharge publique.

Les puits perdus des eaux usées doivent être désinfectés et remblayés.

Le site du bivouac doit être soigneusement nettoyé et désinfecté.